



Policy, Advocacy, and Civil Society Development in Georgia (G-PAC)

საჯარო პოლიტიკის, ადვოკატირებისა და სამოქალაქო საზოგადოების განვითარება საქართველოში

# ელ-ჩართულობის მექანიზმები საჯარო დაწესებულებების ვებ- გვერდებზე

კვლევა მომზადდა პროექტის - „ელექტრონული ჩართულობის განვითარება საქართველოში“ - ფარგლებში

პროექტს ახორციელებს „ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი“ (IDFI), „პოსტსაბჭოთა კვლევების ცენტრთან“ (CPSS) ერთად, აღმოსავლეთ-დასავლეთის მართვის ინსტიტუტის (EWMI) პროგრამის - „საქართველოში საჯარო პოლიტიკის, ადვოკატირებისა და სამოქალაქო საზოგადოების განვითარების“ (G-PAC) - ფარგლებში. ამ პროგრამის განხორციელება შესაძლებელი გახდა ამერიკელი ხალხის გულისხმიერი მხარდაჭერის შედეგად, ამერიკის შეერთებული შტატების საერთაშორისო განვითარების სააგენტოს (USAID) დაფინანსებით. კვლევა არ გამოხატავს USAID-ის ან ამერიკის შეერთებული შტატების მთავრობის შეხედულებებს.

რედაქტორი: ლევან ავალიშვილი

ავტორი: სალომე ჩუხუა

IDFI



## სარჩევი

აბსტრაქტი.....	3
შესავალი.....	5
მეთოდოლოგია .....	7
საჯარო უწყებების ვებ-გვერდების მიმოხილვა .....	15
საქართველოს პარლამენტი.....	22
საქართველოს პრეზიდენტის ადმინისტრაცია .....	25
საქართველოს მთავრობა .....	26
საქართველოს თავდაცვის სამინისტრო .....	29
საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტრო .....	30
შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო.....	32
სოფლის მეურნეობის სამინისტრო.....	35
ფინანსთა სამინისტრო .....	36
ენერგეტიკისა და ბუნებრივი რესურსების სამინისტრო.....	38
რეგიონული განვითარებისა და ინფრასტრუქტურის სამინისტრო.....	40
განათლებისა და მეცნიერების სამინისტრო .....	42
საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან იძულებით გადაადგილებულ პირთა, განსახლებისა და ლტოლვილთა სამინისტრო .....	43
ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრო .....	45
გარემოს დაცვის სამინისტრო .....	46
იუსტიციის სამინისტრო .....	49
სპორტის და ახალგაზრდობის საქმეთა სამინისტრო.....	51
კულტურისა და ძეგლთა დაცვის სამინისტრო .....	54
საგარეო საქმეთა სამინისტრო .....	55
სასჯელაღსრულების პრობაციისა და იურიდიული დახმარების საკითხთა სამინისტრო .....	57
დიასპორის საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატი.....	58
რეინტეგრაციის საკითხებში საქართველოს სახელმწიფო მინისტრის აპარატი .....	60
ცენტრალური საარჩევნო კომისია .....	61
თბილისის მერია.....	63
სახელმწიფო აუდიტის სამსახური .....	67
რეკომენდაციები .....	69

## აბსტრაქტი

IDFI (ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი) პროექტის - „ელექტრონული ჩართულობის განვითარება საქართველოში“ - ფარგლებში 2012 წლის 1 ნოემბრიდან აწარმოებს დაკვირვებას საქართველოს 23 ცენტრალური საჯარო დაწესებულებისა და საქართველოს პრეზიდენტის ადმინისტრაციის ვებ-გვერდებზე. მონიტორინგი განხორციელდა 2012 წლის გაეროს ელ-მმართველობის კვლევისა და IDFI-ს მიერ 2011 წელს შემუშავებული „საჯარო დაწესებულებების ოფიციალური ვებ-გვერდების ინფორმაციული გამჭვირვალობის ხარისხის შეფასების პარამეტრების“<sup>1</sup> გათვალისწინებით. პროექტზე მომუშავე ჯგუფმა ამ ორი კვლევის მეთოდოლოგიის სინთეზი მოახდინა და შეიმუშავა სამ კომპონენტის შეფასების სისტემა.

შეფასების სისტემა შემდეგი ნაწილებისგან შედგება: ელ-ინფორმაცია/კომუნიკაცია, ელ-კონსულტაცია, ელ-გადაწყვეტილების მიღება.

**სამთვინის მონიტორინგის შედეგად გამოიკვეთა შემდეგი ტენდენციები:**

- საჯარო დაწესებულებების ვებ-გვერდები ძირითადად ცალმხრივ კომუნიკაციაზე არიან ორიენტირებულნი, რაც გამოიხატება მშრალი ინფორმაციის გავრცელებაში და ისეთი სადისკუსიო პლატფორმების არქონაში, როგორებიცაა ბლოგი, ფორუმი. ხშირ შემთხვევაში სამთავრობო ვებ-რესურსები ინფორმაციის გავრცელების ისეთ მექანიზმებსაც არ ფლობენ, როგორიცაა RSS ან სიახლეების ელ-ფოსტაზე გამოწერის ფუნქცია;
- მოქალაქეთა გადაწყვეტილების მიღების პროცესში ჩართულობის მაჩვენებელი ძალიან დაბალია და ეს გამოწვეულია უწყებების ვებ-გვერდებზე საკომუნიკაციო-საკონსულტაციო მექანიზმების არარსებობით ან მათი ტექნიკური გაუმართაობითა და უწყებების მხრიდან აღნიშნული საკითხისადმი უყურადღებობით;
- იშვიათი გამონაკლისების გარდა, მოქალაქეებს არ აქვთ ვებ-გვერდებზე კომენტარის დატოვების საშუალება. ეს ნეგატიური ტენდენცია იმაზე მიუთითებს, რომ უწყება ღია არ არის მომხმარებლის შეკითხვები, კომენტარები და კრიტიკა მიიღოს;
- ბოლო თვეებში გაჩნდა Twitter-ის ოფიციალური გვერდების გაუქმების ტენდენცია. უწყებების დიდ ნაწილს Twitter ანგარიში აღარ აქვს, უმეტესობა გვერდზე სიახლეებს არ აზიარებს, საჯარო დაწესებულებების მხოლოდ მცირე ნაწილი იყენებს ამ საკომუნიკაციო მექანიზმს აქტიურად;
- დამონიტორინგებული უწყებებიდან არცერთი არ გვთავაზობს სპეც-განყოფილებას ან სერვისს სულ მცირე ერთი მოწვევლადი ჯგუფისთვის;
- ქართული სამთავრობო უწყებების უმეტესობას არ აქვს ვებ-გვერდზე ონლაინ მომსახურების შეფასების ფორმები, რომელთა მეშვეობითაც მოხდება ვებ-გვერდზე არსებული ხარვეზების იდენტიფიცირება და მოქალაქეებთან ერთად გამოსავლის ძიება;

<sup>1</sup> [http://www.idfi.ge/?cat=monitoring\\_method\\_1](http://www.idfi.ge/?cat=monitoring_method_1)

- საჯარო პირები მოქალაქეებთან უშუალო კავშირზე არ გამოდიან, არცერთი დაწესებულების ხელმძღვანელი პირი მოდერაციას არ უწევს დისკუსიას და წამოჭრილ პრობლემებს პირადად არ ეხმაურება;
- უწყებების უმრავლესობას არ აქვს შემუშავებული ელ-ჩართულობის სამოქმედო გეგმა, იგივე, მოქალაქეებთან კომუნიკაციის სტრატეგია;
- უწყებები მოქალაქეების მხრიდან შემოსულ შეკითხვებსა და მოსაზრებებს ძირითადად უყურადღებოდ ტოვებენ. ჩვენ მიერ საჯარო დაწესებულებებისათვის ელექტრონულად გაგზავნილ სატესტო შეკითხვებზე მიღებული პასუხების რაოდენობა მინიმალური იყო. მხოლოდ ორმა დაწესებულებამ გასცა ოთხივე შეკითხვას პასუხი.

## შესავალი

კომპიუტერული ტექნოლოგიების განვითარების კვალდაკვალ საგრძნობლად გაადვილდა კომუნიკაცია სახელმწიფოსა და მოქალაქეს შორის. ბოლო ათწლეულის მანძილზე კი აქტუალური გახდა ტერმინი “ელექტრონული ჩართულობა”, რომელიც ეროვნულ პორტალებზე თუ კონკრეტული უწყებების ვებ-გვერდებზე არსებული სერვისების წყალობით მოქალაქის ქვეყნის მართვაში მაქსიმალურად ჩართვას გულისხმობს. გარდა იმისა, რომ ელ-ჩართულობა ღია და გამჭვირვალე მმართველობის წინაპირობაა, ის ასევე აღჭურვავს მოქალაქეს მთავრობის კონტროლის მექანიზმებით და გადაწყვეტილებების მიღების პროცესის თანამონაწილეს ხდის. მიუხედავად იმისა, რომ მოქალაქეები არჩევნების გზით საკუთარი უფლებების დელეგირებას ახდენენ კონკრეტულ პიროვნებებზე, მთავრობა ვალდებულია, მოახდინოს თითოეული მოქალაქის ინფორმირება და კონკრეტულ საკითხებში გაითვალისწინოს მათი აზრი.

ელექტრონული ჩართულობის კუთხით მსოფლიოს წამყვანმა და მათთან ერთად, განვითარებადმა ქვეყნებმა უკვე მიაღწიეს საუკეთესო მაჩვენებლებს. ჩვენთვის საინტერესოა გაეროს 2012 წლის ელ-მმართველობის კვლევა, რომელიც ორგანიზაციის წევრი ქვეყნების ელ-ჩართულობის დონეს იკვლევს. ბევრ საინტერესო ტენდენციასთან ერთად, საგულისხმოა, რომ ელ-მმართველობა და ელ-ჩართულობის მაღალი დონე მხოლოდ განვითარებული, წამყვანი ქვეყნების პრეროგატივა არ არის. ამის ნათელი მაგალითია ყაზახეთი, რომელიც ყოფილი საბჭოთა რესპუბლიკა და განვითარებადი სახელმწიფოა, მაგრამ ელ-ჩართულობის ყველა კომპონენტში უმაღლესი ქულები აქვს და უსწრებს ისეთ ქვეყნებს, როგორცაა ბრიტანეთის გაერთიანებული სამეფო, ამერიკის შეერთებული შტატები, დანია და ა.შ. საქართველომ გაეროს მიერ დასავლეთ აზიის ელ-მთავრობების განვითარების რეიტინგში 2010 წლის მაჩვენებელი (მე-100 ადგილი) გააუმჯობესა და 2012 წლის კვლევაში 72-ე ადგილზე გადმოინაცვლა.<sup>2</sup> ჩვენი ქვეყანა 2011 წელს შეუერთდა საერთაშორისო ინიციატივას „პარტნიორობა ღია მმართველობისთვის“ რომლის ფარგლებშიც აიღო ვალდებულება განევიტარებინა შემდეგი მიმართულებები:

1. მთავრობის საქმიანობის შესახებ ინფორმაციის მაქსიმალური ხელმისაწვდომობა;
2. სამოქალაქო ჩართულობა;
3. მთავრობის გამჭვირვალე საქმიანობის უმაღლესი სტანდარტების დანერგვა;
4. ღიაობის და ანგარიშვალდებულების ასამაღლებლად უახლეს ტექნოლოგიებთან წვდომა.<sup>3</sup>

მიუხედავად არსებული პოზიტიური დინამიკისა, პრობლემები ელ-ჩართულობისა და ელ-მმართველობის განვითარების კუთხით ჯერ კიდევ მწვავედ დგას. ერთ-ერთი მთავარი გამოწვევა, ალბათ ის არის, რომ საქართველოში ჯერ კიდევ არ არსებობს ელექტრონული კომუნიკაციის ერთიანი პლატფორმა. აღნიშნული ინოვაციის დანერგვის ვალდებულება საქართველოს მთავრობამ 2012 წელს აიღო, როდესაც "პარტნიორობა ღია მმართველობისთვის" საქართველოს სამოქმედო

<sup>2</sup> <http://www.slideshare.net/undesa/united-nations-egovernment-survey-2012-12023033>

<sup>3</sup> <http://ogpgeoblog.wordpress.com/>

გვერდის ფარგლებში საქართველოს მთავრობამ გაითვალისწინა IDFI-ის მიერ შეთავაზებული რეკომენდაციები და დამტკიცებულ სამოქმედო გეგმაში შეიტანა მნიშვნელოვანი ვალდებულება, 2013 წელს დანერგოს მოქალაქის პლატფორმა - [ichange.ge](http://ichange.ge) რომელიც შექმნის შემდეგ შესაძლებლობებს:

- საკითხის ან პრობლემის წამოჭრა, რომელიც მოქალაქის აზრით ყურადღებასა და გადაჭრას საჭიროებს;
- იდეის შეთავაზება, რომელიც მოქალაქის აზრით, კონკრეტულ პრობლემას მოაგვარებს ან სასარგებლო იქნება საზოგადოებისთვის/ქვეყნისთვის;
- სხვა მოქალაქეები ჩაერთვებიან განხილვაში და შეძლებენ საკუთარი აზრის გამოთქმასა და საკუთარი გამოსავლის შეთავაზებას;
- შესაძლებელია განთავსდეს ელექტრონული პეტიცია, რაც კონკრეტულ ქმედებას მოითხოვს წვრილმან ან სახელმწიფოებრივად მნიშვნელოვან გარემოებასთან დაკავშირებით. თუკი პეტიციას დადგენილი ოდენობის მოქალაქე მოაწერს ხელს (სავალდებულო ოდენობა დამოკიდებულია საკითხის მნიშვნელობასა და მასშტაბზე), სავალდებულო იქნება საკითხის განხილვა.

პრობლემა აგრეთვე ის, რომ სამთავრობო უწყებების ოფიციალური გვერდები სათანადოდ არ არის აღჭურვილი თანამედროვე საკომუნიკაციო საშუალებებით. საქართველოს სამთავრობო ვებ-გვერდების მთავარი გამოწვევა სწორედ ის არის, რომ მათი უმეტესობა ნაკლებ ყურადღებას უთმობს ორმხრივი კომუნიკაციის ისეთ მექანიზმებს, როგორებიცაა ფორუმები, ონლაინ სერვისის შეფასების ფორმები, ბლოგები და ძირითადად ორიენტირებულია ინფორმაციის გავრცელებაზე. ამასთან, პრობლემაა საზოგადოების ინდიფერენტული დამოკიდებულება ამ საკითხისადმი. მოქალაქეთა უმეტესობისთვის პრობლემას არ წარმოადგენს ის ფაქტი, რომ მხოლოდ მიმდინარე მოვლენების დამკვირვებლის როლი აკისრია და უშუალო მონაწილეობას ვერ იღებს საკუთარი ქვეყნის მართვის საკითხში. სწორედ ამ საკითხების კვლევისა და შესაბამისი რეკომენდაციების შემუშავების მიზნით, ჩვენ განვახორციელეთ საქართველოს 24 საჯარო დაწესებულებისა და საქართველოს პრეზიდენტის ადმინისტრაციის ოფიციალური ვებ-გვერდების კვლევა.

## მეთოდოლოგია

IDFI (ინფორმაციის თავისუფლების განვითარების ინსტიტუტი) პროექტის - „ელექტრონული ჩართულობის განვითარება საქართველოში“ - ფარგლებში 2012 წლის 1 ნოემბრიდან აწარმოებს დაკვირვებას საქართველოს 24 ცენტრალური საჯარო დაწესებულებისა და საქართველოს პრეზიდენტის ადმინისტრაციის ვებ-გვერდებზე. მონიტორინგი განხორციელდა 2012 წლის გაეროს ელ-მმართველობის კვლევისა და IDFI-ს მიერ 2011 წელს შემუშავებული „საჯარო დაწესებულებების ოფიციალური ვებ-გვერდების ინფორმაციული გამჭვირვალობის ხარისხის შეფასების პარამეტრების“<sup>4</sup> გათვალისწინებით. პროექტზე მომუშავე ჯგუფმა ამ ორი კვლევის მეთოდოლოგიის სინთეზი მოახდინა და შეიმუშავა სამ კომპონენტური შეფასების სისტემა.

შეფასების სისტემა შემდეგი ნაწილებისგან შედგება: **ელ-ინფორმაცია/კომუნიკაცია, ელ-კონსულტაცია, ელ-გადაწყვეტილების მიღება.**

1. **ელ-ინფორმაცია/კომუნიკაცია (E-information)** - იმ პუნქტებს მოიცავს, რომლებიც ორიენტირებულია მომხმარებლის მუდმივ ინფორმირებაზე. შესაბამისად, ამ კომპონენტში გაერთიანდა შემდეგი 10 ქვეპუნქტი:

- ღია მონაცემები (Open Data) რომელიც მომხმარებელს უზრუნველყოფს უწყებების დოკუმენტებით და ანგარიშებით;
- სპეციალური განყოფილება ვებ-გვერდზე, რომელიც დაეთმობა და უზრუნველყოფს სერვისების/ინფორმაციის ხელმისაწვდომობას სულ მცირე ერთი მოწყვლადი ჯგუფისთვის (Vulnerable Group);
- ელ-ჩართულობის სამოქმედო გეგმის ხელმისაწვდომობა;
- გვერდების უცხო ენებზე არსებობა (ინგლისური, რუსული);
- დაგეგმილი ღონისძიებების კალენდარი, რომ ხელი შეუწყოს დიალოგს მოქალაქესა და სახელმწიფოს შორის;
- საჯარო განხილვების ანგარიშები;
- რუბრიკის „კონტაქტი“ ცალკე არსებობა: მისამართი (ინტერაქტიული რუკის თანხლებით) საკონტაქტო პირი, ტელეფონი, ფაქსი, ელ-ფოსტა, სკაიპი.
- RSS-ზე წვდომა;
- ელ-ფოსტაზე სიახლეების გამოწერის ფუნქცია;
- SMS-ის სახით სიახლეების მიწოდება მომხმარებლისთვის.

**ღია მონაცემების ხელმისაწვდომობის აუცილებლობაზე** და მნიშვნელობაზე გაეროს კვლევაში საუბარია საუდის არაბეთის მაგალითზე, სადაც Open Data Initiative რუბრიკაში სხვადასხვა სამინისტროების კვარტალური, ყოველწლიური თუ ყოველთვიური ანგარიშები და სხვადასხვა დოკუმენტებია ხელმისაწვდომი. ეს სერვისი უზრუნველყოფს გამჭვირვალობას და იმის მანიშნებელია, რომ უწყება თავს ანგარიშვალდებულად თვლის მოქალაქის წინაშე.

<sup>4</sup> [http://www.idfi.ge/?cat=monitoring\\_method\\_1](http://www.idfi.ge/?cat=monitoring_method_1)

მოწყვლადი ჯგუფებისთვის (vulnerable groups) ელ-სერვისების მიწოდებაზე განსაკუთრებული ყურადღება გამახვილდა გაეროს 2012 წლის კვლევაში. ასეთი ტიპის სერვისების არსებობის აუცილებლობა იმით აიხსნება, რომ ელ-მმართველობაში უნდა ჩაერთოს ნებისმიერ მოქალაქე. დამაბრკოლებელი წინაპირობების მიუხედავად, მთავრობამ ყველა ღონე უნდა იხმაროს, რომ შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებისთვის ელ-სერვისის მიწოდება უზრუნველყოს. კონკრეტულად კი ასეთი სერვისის მაგალითს წარმოადგენს ბაჰრეინის ეროვნული პორტალი, სადაც უსინათლო მომხმარებელს შეუძლია, ტექსტი აუდიო რეჟიმში მოისმინოს.



რაც შეეხება ელ-ჩართულობის სამოქმედო გეგმას, მასში იგულისხმება უწყების მიერ მომზადებული დოკუმენტი, სადაც დეტალურად იქნება აღწერილი მისი სტრატეგია მოქალაქეებთან კომუნიკაციისთვის. გაეროს 2012 წლის კვლევაშიც მკაფიოდ არის ხაზგასმული, რომ ამ ეტაპზე 61 ქვეყანის პორტალებზეა ხელმისაწვდომი ელ-ჩართულობის სტრატეგია და ეს უკვე მზარდი ტენდენციაა. ამ ტიპის დოკუმენტის არსებობა ვებ-გვერდზე მიუთითებს, თუ რამდენად მნიშვნელოვანია უწყებისთვის მომხმარებელთან ინტერაქცია და რამდენად მზად არის უწყება მოქალაქეებთან მაქსიმალურად ეფექტური კომუნიკაცია დაამყაროს, საჭიროების შემთხვევაში კი მოქალაქეთა აზრის და სურვილის გათვალისწინებით, ცვლილებები შეიტანოს ამ სტრატეგიაში.

ვებ-გვერდის უცხო ენებზე ხელმისაწვდომობა ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი საკითხია. მინიმალური მოთხოვნაა ინგლისური ენა, თუმცა, ასევე, სასურველია კონტენტი რუსულ ენაზეც იყოს თარგმნილი, რათა უფრო ფართო საზოგადოებისთვის გახდეს ხელმისაწვდომი.

დაგეგმილი ღონისძიებების კალენდარში იგულისხმება დაგეგმილი შეხვედრები, სადაც კონკრეტული საკითხები მოქალაქეებმა საჯარო უწყების ოფიციალურ პირებთან ერთად უნდა განიხილონ. ეს შეიძლება იყოს ონლაინ კონსულტაცია (მაგალითად, ნიკა გილაურის ინიციატივა, რომლის მიხედვითაც პრემიერი პირად ფოსტაში მიღებულ წერილებს ვიდეო ფორმატში გასცემდა პასუხს ყოველი თვის 20 რიცხვში) ან საჯარო კონსულტაციები, საქართველოს გარემოს დაცვისა სამინისტროს მაგალითზე:



**განცხადება/ტენდერები**

ოზურგეთის მუნიციპალიტეტში, მდინარე ბახვისწყალზე 9,8 მვტ სიმაღლის ბაზვი ჰესი 3-ის მშენებლობისა და ექსპლუატაციის გარემოზე ზემოქმედების შეფასების ანგარიშის საჯარო განხილვა.  
დაგეგმილი საქმიანობის საჯარო განხილვის დრო და ადგილი: 2013 წლის 6 მარტი, 14 საათი, ქალაქი ოზურგეთი, კოსტავას ქ. N1, ოზურგეთის მუნიციპალიტეტის გამგეობის ადმინისტრაციული შენობა.

ქალაქ რუსთავში, მშენებელთა ქუჩა N70ა-ში არსებული ცემენტის წარმოების ქარხნის გარემოზე ზემოქმედების შეფასების ანგარიშის საჯარო განხილვა.  
დაგეგმილი საქმიანობის საჯარო განხილვის დრო და ადგილი: 2013 წლის 5 მარტი, 14 საათი, ქ. რუსთავი, მშენებელთა ქ. N70ა, შპს „ქართული ცემენტი“-ს ადმინისტრაციული შენობა.

შპს „ჭიათურმანგანუმ ჯორჯიას“ ფეროშენადნობთა ქარხნის რეკონსტრუქციის გარემოზე ზემოქმედების შეფასების ანგარიშის საჯარო განხილვა.  
დაგეგმილი საქმიანობის საჯარო განხილვის დრო და ადგილი: 2013 წლის 6 მარტი, 14 საათი, თერჯოლის მუნიციპალიტეტი, სოფელი ნახშირდელე, შპს „ჭიათურმანგანუმ ჯორჯია“-ს ადმინისტრაციული შენობა.

ქალაქ ზუგდიდში, გორის ქუჩა 11-ში მდებარე ასფალტ-ბეტონის ქარხნის მიმდინარე საქმიანობის გარემოზე ზემოქმედების შეფასების ანგარიშის საჯარო განხილვა.  
დაგეგმილი საქმიანობის საჯარო განხილვის დრო და ადგილი: 2013 წლის 22 თებერვალი, 12 საათი, ქალაქი ზუგდიდი, მცხეთის ქ. N11, შპს „ზუგდიდის საგზაო სამმართველო“-ს ადმინისტრაციული შენობა.




საჯარო განხილვების ანგარიშებიც თავისთავად გამჭვირვალობის ერთ-ერთი ინდიკატორია. უწყებამ უნდა აიღოს ვალდებულება, რომ საზოგადოებას მიაწვდის განხილვების მოკლე შეჯამებას ან დისკუსიის აუდიო/ვიდეო ვერსიას ატვირთავს ვებ-გვერდზე, სადაც ის მოქალაქეები დააფიქსირებენ აზრს, ვინც უშუალოდ არ დასწრებიან შეხვედრას.

რუბრიკის „კონტაქტი“ არსებობა ელემენტარული მოთხოვნაა, რომელსაც ნებისმიერი საჯარო ვებ-რესურსი უნდა უზრუნველყოფდეს. თუმცა, სამწუხაროდ, იგივეს ვერ ვიტყვით თბილისის მერიის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე, სადაც ეს კომპონენტი საერთოდ არ არის ხელმისაწვდომი.

RSS-ზე წვდომა და ელ-ფოსტაზე სიახლეების გამოწერის ფუნქციის ინტეგრაცია მიუთითებს იმაზე, რომ უწყება გამოთქვამს მზადყოფნას, მუდმივად უზრუნველყოს დაინტერესებული მომხმარებლის ინფორმირება საჯარო დაწესებულების ირგვლივ მიმდინარე პროცესებზე.

SMS-ის სახით სიახლეების მიწოდება მომხმარებლისთვის კომუნიკაციის კიდევ ერთი საინტერესო საშუალებაა, რომელიც არცთუ ფართოდ არის აპრობირებული, მიუხედავად იმისა, რომ საკმაოდ ეფექტურია. ჯერჯერობით მსგავს სერვისს თბილისის მერია გვთავაზობს, მაგრამ, სამწუხაროდ, არასრულფასოვნად, რადგან მომსახურება დროებით შეჩერებულია და სიახლეების გამოწერა მოკლეტექსტური შეტყობინების სახით ვერ ხერხდება.

მაგალითისთვის, აშშ-ს ეროვნულ პორტალზე, სამივე ზემოთჩამოთვლილი სერვისია ხელმისაწვდომი - RSS წვდომა, სიახლეების ელ-ფოსტაზე გამოწერა და SMS-ით ინფორმირება:

Stay Connected to USA.gov  Mobile  RSS  Get E-mail Updates

2. ელ-კონსულტაცია (E-consultation) - ამ ნაწილში იგულისხმება ის ინტერაქციული მექანიზმები, რომლებიც მოქალაქეს უწყებასთან კავშირს და საკუთარი აზრის გამოხატვას უადვილებს:

- მოქალაქეების აზრის მიღების მარტივი ფორმები (feedback);
- ონლაინ მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით, კვლევის ჩატარება;
- ბლოგები;
- გამოკითხვა (poll);
- სოციალურ ქსელებთან ინტეგრაცია (Facebook, Twitter, Wordpress, YouTube);
- სოციალურ ქსელებში, ელ-ფოსტაზე და ა.შ. სიახლის გაზიარების საშუალება;
- მომხმარებლის სივრცე ვებ-გვერდზე (დარეგისტრირების/ავტორიზაციის შესაძლებლობა)
- გვერდზე გამოქვეყნებული სიახლის ქვეშ კომენტარის დატოვების შესაძლებლობა;
- FAQ ან კითხვა-პასუხის რუბრიკის არსებობა;
- შეტყობინების გაგზავნის და ონლაინ დახმარების ფუნქცია.

**უკუკავშირის, იგივე feedback-ის ფორმები** მარტივი მექანიზმია მოქალაქეების აზრის მისაღებად. ამ ფორმის მეშვეობით მომხმარებელი აფიქსირებს თავის შენიშვნებსა და კომენტარებს ვებ-გვერდის,

#### Site feedback



We welcome your comments and suggestions via the [60 second survey](#) to help us improve the [australia.gov.au](#) website.

რომელიმე კონკრეტული აპლიკაციისა თუ სერვისის შესახებ, რომელიც ხარვეზების გამოსწორების და სერვისის გაუმჯობესების მიზნით იქნება გამოყენებული. ავსტრალიის პორტალზე მომხმარებელს შეუძლია მიიღოს მონაწილეობა გამოკითხვებში, რომელიც მხოლოდ ერთ წუთს გასტანს და პორტალის სერვისების გაუმჯობესებას ემსახურება.

ძალიან დიდი მნიშვნელობა აქვს **ონლაინ მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით კვლევების ჩატარებას**, რაშიც მარტივი კითხვარების გაკეთება იგულისხმება და არა კომპლექსური კვლევა. ამ ტიპის კითხვარის არსებობა მიუთითებს, რომ უწყება მუშაობს ელ-ჩართულობის სტრატეგიის გაუმჯობესებასა და ვებ-გვერდზე მოქალაქეებისთვის კომფორტული გარემოს შექმნაზე.

**ბლოგების** მთავარი დანიშნულებაა საჯარო დაწესებულების ოფიციალურმა პირებმა საჯაროდ დააფიქსირონ საკუთარი მოსაზრებები სხვადასხვა მნიშვნელოვან და პრობლემურ საკითხებზე, რათა ვებ-გვერდს მხოლოდ ინფორმაციის გავრცელების ფუნქცია არ ჰქონდეს და სადისკუსიო პლატფორმის როლიც შეითავსოს. აღნიშნული მიდგომა დიდი წარმატებით დამკვიდრდა ყაზახეთის, ბაჰრეინის, ავსტრალიისა და სხვა ქვეყნების ეროვნულ პლატფორმებზე. ავსტრალიის სამთავრობო პორტალზე სხვა ბლოგებთან ერთად ნახავთ ბმულს პრემიერ-მინისტრის ბლოგზე გადასასვლელად, სადაც ჯულია გილარი თემატურად დაყოფილ საკითხებზე წერს:

## Blogs

A blog is a less formal and more immediate way for government to inform and engage with the public and create communities of interest.

### Australian Government blogs

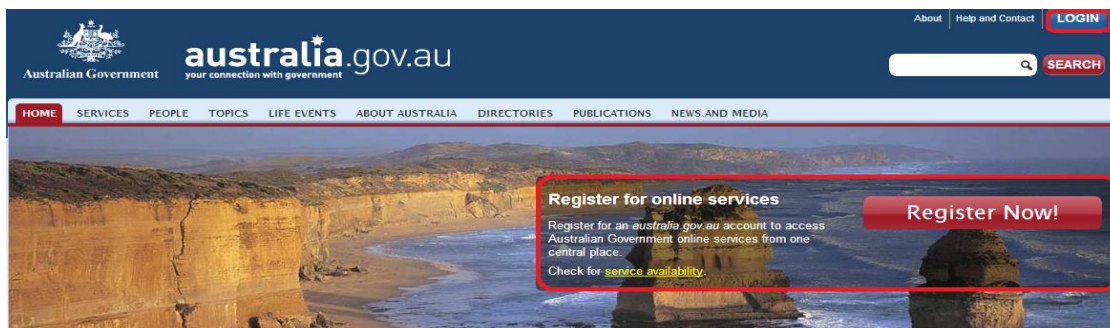
<b>B</b>	<a href="#">Prime Minister of Australia</a> The Prime Minister of Australia, the Hon Julia Gillard MP blog.
<b>B</b>	<a href="#">ACMA Engage</a> e-Newsletter informs the public about the ACMA's work in radio-communications, telecommunications, broadcasting and the internet and allows ACMA to interact with users via discussions and feedback.
<b>B</b>	<a href="#">Aged Care Complaints Scheme News</a> The Aged Care Complaints Scheme provides a free service for people to raise their concerns about the quality of care or services being delivered to people receiving residential or community aged care services that are subsidised by the Australian Government.
<b>B</b>	<a href="#">AGIMO Blog</a> The <i>AGIMO Blog</i> provides a forum for discussion on issues surrounding government use of ICT, and continues the conversation that was started by the Gov 2.0 Taskforce.
<b>B</b>	<a href="#">Anti-doping update</a> Updates from the Australian Sports Anti-Doping Authority - Australia's driving force for Pure Performance in sport.
<b>B</b>	<a href="#">Australian being</a> <i>Australian being</i> is a place for conversations about being Australian and Australia Day.

**გამოკითხვა** - ეს არის ერთი ან რამდენიმე კითხვისგან შედგენილი კითხვარი, რომელსაც მომხმარებელი ანონიმურად პასუხობს და რომელიც უწყების საქმიანობასთან, აქტუალურ საკითხებთან დაკავშირებით თუ ონლაინ სერვისების გაუმჯობესების მიზნით ტარდება. გამოკითხვის შედეგებზე დაყრდნობით უწყებისთვის ცნობილი ხდება კონკრეტული საკითხების თუ პრობლემების შეფასება. გარდა ამისა, გამოკითხვების წყალობით დაწესებულებას შეუძლია ონლაინ სერვისებში არსებული ხარვეზები გამოასწოროს.

**სოციალურ ქსელებთან ინტეგრაციის** მთავარი არსი იმაში მდგომარეობს, რომ ვებ-გვერდზე არსებული ინფორმაცია მოკლე დროში რაც შეიძლება მეტ ადამიანს მიეწოდოს. ამ მხრივ საქართველოს რეალობაში განსაკუთრებით ეფექტურია საჯარო დაწესებულებების Facebook გვერდები. ამერიკაში ამ მხრივ Twitter ლიდერობს, ევროპაში კი Google +. სოციალური ქსელების მეშვეობით საჯარო დაწესებულება იძენს საშუალებას დაინტერესოს საკუთარი საქმიანობით სოციალური ქსელების ყველაზე აქტიური მომხმარებელი. იგივე ითქმის სიახლეების სოციალურ ქსელებით გაზიარების ფუნქციაზე. ამით დაწესებულება ხელს უწყობს ინფორმაციის სწრაფ და ეფექტურ გავრცელებას და ფართო საზოგადოებისთვის მიწოდებას.

არანაკლებ დიდი მნიშვნელობა ენიჭება **მომხმარებლის პირად სივრცეს ვებ-გვერდზე**. ამ ტიპის სერვისს ორმხრივი სარგებელი მოაქვს. საჯარო დაწესებულების შემთხვევაში მისი წყალობით დაზუსტდება ვებ-გვერდის მომხმარებელთა რაოდენობა. მომხმარებლისთვის კი ამ გზით უფრო იოლი და ხელმისაწვდომი გახდება ონლაინ სერვისის მიღება, რადგან ყველა მომსახურება, რასაც ვებ-გვერდი გვთავაზობს, ერთ გვერდზე იქნება თავმოყრილი.

მაგალითად, ავსტრალიის ეროვნულ პორტალზე გვთავაზობენ, დავრეგისტრირდეთ, რათა ყველა სერვისზე გვექონდეს წვდომა:



გვერდზე გამოქვეყნებული სიახლის ქვეშ კომენტარის დატოვების შესაძლებლობა უწყების ღიაობის ერთ-ერთი ძირითადი მაჩვენებელია და მიუთითებს დაწესებულების მზაობაზე მოქალაქეების შენიშვნები, კომენტარები და კრიტიკა მიიღოს.

რაც შეეხება კითხვა-პასუხის (FAQ) რუბრიკას, მისი მეშვეობით მომხმარებელი მარტივად და ეფექტურად იღებს სასურველ ინფორმაციას, ხოლო იმ შემთხვევაში, თუ კონკრეტულ შეკითხვაზე პასუხი ვებ-გვერდზე ვერ იპოვა, საუკეთესო სერვისია **ონლაინ ოპერატორი**. აუცილებელია, ოპერატორი იყოს კომპეტენტური, მობილიზებული და მომხმარებლისადმი კეთილგანწყობილი.

უწყებასთან საკონტაქტოდ ძალიან მნიშვნელოვანი და აუცილებელი სერვისია **შეტყობინების გაგზავნის ონლაინ ფორმის არსებობა**, რაც გამოსაყენებლად ხშირად ელ-ფოსტაზე ეფექტური და იოლია.

3. **ელ-გადაწყვეტილების მიღება (E-decision making)** – გადაწყვეტილებების მიღების პროცესში მოქალაქეების უშუალო ჩართვას გულისხმობს. ამ მიზნის მისაღწევად კი საჭიროა შემდეგი კომპონენტების ინტერგაცია ვებ-გვერდზე:

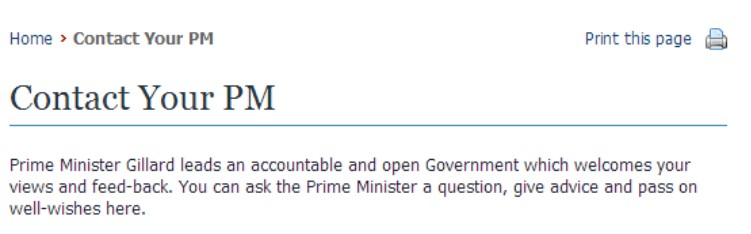
- ჩამოსატვირთად ხელმისაწვდომი გადაწყვეტილებებისა და რეგულაციების მონახვაზე, რომლებზეც მიმდინარეობს მუშაობა, რათა მომხმარებლები გაეცნონ და საკუთარი მოსაზრებები დააფიქსირონ;
- ფორუმები, სადაც მოხდება სხვადასხვა გადაწყვეტილებების განხილვა;
- მომხმარებლების მიერ დასმულ შეკითხვებზე/წამოჭრილ პრობლემაზე უშუალოდ უწყების ოფიციალური პირის პირადი გამოხმაურება;
- პეტიციები;
- უწყების მხრიდან მომხმარებლის მიერ გაგზავნილი Feedback-ის მიღების დადასტურება;
- ონლაინ კენჭისყრა (voting).

მოქალაქეების უშუალოდ ჩართვა გადაწყვეტილების მიღების პროცესში პირველ რიგში **დამუშავების პროცესში მყოფ გადაწყვეტილებებზე და რეგულაციებზე** მათი აზრი მოსმენას გულისხმობს. შესაბამისად, სასურველია, დამუშავების პროცესში მყოფი ან უკვე მომზადებული საზოგადოებისთვის მნიშვნელოვანი დოკუმენტები ისეთ ფორმატში იყოს ხელმისაწვდომი, რომ

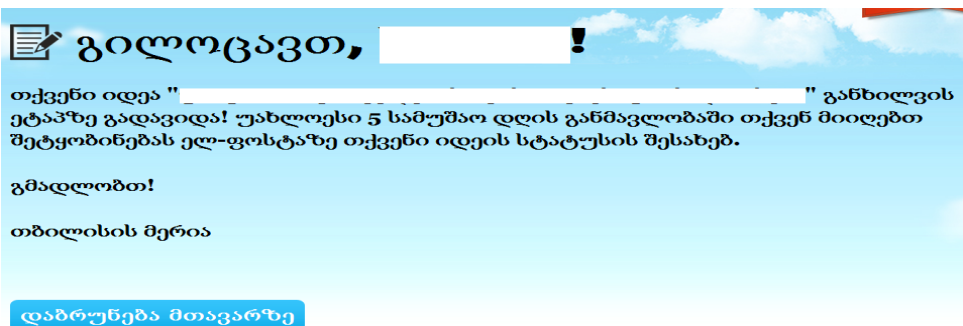
მოქალაქემ საკუთარი პრიორიტეტების და მოსაზრებების მიხედვით შედგენილი შენიშვნები დაურთოს.

**ფორუმი** უწყებასა და მომხმარებელს შორის უშუალო ინტერაქციის დასამყარებლად საუკეთესო საშუალებაა. განსხვავებით ელ-ფოსტისგან, სადაც კომუნიკაცია დროში გაწელილია, ან ონლაინ ოპერატორისგან, რომელთან საუბარიც მხოლოდ ორი პირისთვის არის ხელმისაწვდომი, ფორუმზე განთავსებულ განხილვებს ნახულობს უამრავი ადამიანი, თავის მხრივ გამოთქვამს აზრს და მონაწილეობს გადაწყვეტილებების მიღების პროცესში.

**მომხმარებლების მიერ დასმულ შეკითხვაზე თუ წამოჭრილ პრობლემაზე უშუალოდ უწყების ოფიციალური პირის პირადი გამოხმაურება** საკმაოდ გავრცელებული პრაქტიკაა მსოფლიოს სხვადასხვა ქვეყანაში. ოფიციალურ პირებთან პირდაპირი კონტაქტის საშუალება მოქალაქეებს მეტ სტიმულს აძლევს, საკუთარი ინიციატივები და იდეები მიაწოდონ მთავრობას. მაგალითად, ავსტრალიის პრემიერ-მინისტრი მოუწოდებს თანამოქალაქეებს პირადად მას გაუზიარონ შეკითხვა, რჩევა თუ უბრალოდ კეთილი სურვილები:



**პეტიციები** ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი კომპონენტია ზოგადად ელ-ჩართულობისთვის, რადგან ნებისმიერ მოქალაქეს ანიჭებს შესაძლებლობას, საკუთარი იდეა კანონად აქციოს საკმარისი ხელმოწერის დაგროვების შემთხვევაში. ეს არის რეალური ძალა ხალხის ხელში, შესაბამისად უდიდესი მნიშვნელობა აქვს ამ სერვისის არსებობას როგორც ეროვნულ პორტალზე, ასევე ინდივიდუალურად, ყველა საჯარო უწყების ვებ-გვერდზე.



საჯარო დაწესებულების მხრიდან მომხმარებლის მიერ გაგზავნილი **Feedback-ის მიღების დადასტურების სერვისი** არცთუ ფართოდ გავრცელებულია. გაეროს კვლევის მიხედვით, ეს

მომსახურება მხოლოდ 45 ქვეყნის ეროვნულ პორტალზე გვხვდება და იმის მანიშნებელია, რომ უწყება სერიოზულად ეკიდება მოქალაქის გამოხმაურებას. ასეთ სერვისს გვთავაზობს თბილისის მერიის ვებ-გვერდი, რომელიც პეტიციის გაგზავნისთანავე გვაცნობებს, თუ რამდენი დღის შემდეგ უნდა ველოდოთ პასუხს.

**ონლაინ კენჭისყრა (voting)** გამოკითხვისგან იმით განსხვავდება, რომ ანონიმური არ არის და ელ-ფოსტით დარეგისტრირებული პირები იღებენ მონაწილეობას. თუკი გამოკითხვა ზოგადი საზოგადოებრივი აზრის გაცნობას ემსახურება, კენჭისყრის საშუალებით შეიძლება კონკრეტული საკითხების გადაწყვეტა.

პროექტის მიზანია, ზემოთჩამოთვლილი კომპონენტების გათვალისწინებით, განხორციელდეს **საქართველოს პრეზიდენტის ადმინისტრაციის, საქართველოს პარლამენტის, საქართველოს მთავრობის და 21 საჯარო დაწესებულების** ვებ-გვერდების მონიტორინგი, მოხდეს მოქალაქეების ჩართულობის კუთხით არსებული პრობლემების იდენტიფიცირება და შემუშავდეს რეკომენდაციები გამოვლენილი ხარვეზების აღმოსაფხვრელად. ანგარიშში განვიხილავთ სამიზნე უწყებებისა და პრეზიდენტის ადმინისტრაციის ვებ-გვერდებს და მეტი თვალსაჩინოებისთვის შევადარებთ უცხოურ ანალოგებს.

მონიტორინგისთვის შერჩეული იქნა შემდეგი ვებ-გვერდები:

1. საქართველოს პარლამენტი - [www.parliament.ge](http://www.parliament.ge)
2. საქართველოს პრეზიდენტის ადმინისტრაცია - [www.president.gov.ge](http://www.president.gov.ge)
3. საქართველოს მთავრობა - [www.government.gov.ge](http://www.government.gov.ge)
4. საქართველოს თავდაცვის სამინისტრო - [www.mod.gov.ge](http://www.mod.gov.ge)
5. საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტრო - [www.police.ge](http://www.police.ge)
6. საქართველოს შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო<sup>5</sup> - [www.moh.gov.ge](http://www.moh.gov.ge)
7. სოფლის მეურნეობის სამინისტრო - [www.moa.gov.ge](http://www.moa.gov.ge)
8. ფინანსთა სამინისტრო - [www.mof.ge](http://www.mof.ge)
9. ენერგეტიკისა და ბუნებრივი რესურსების სამინისტრო<sup>6</sup> - [www.menr.gov.ge](http://www.menr.gov.ge)
10. საქართველოს რეგიონული განვითარებისა და ინფრასტრუქტურის სამინისტრო<sup>7</sup> - [www.mrdi.gov.ge](http://www.mrdi.gov.ge)
11. საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების სამინისტრო<sup>8</sup> - [www.mes.gov.ge](http://www.mes.gov.ge)
12. საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან იძულებით გადაადგილებულ პირთა, განსახლებისა და ლტოლვილთა სამინისტრო<sup>9</sup> - [www.mra.gov.ge](http://www.mra.gov.ge)
13. საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრო<sup>10</sup> - [www.economy.ge](http://www.economy.ge)
14. საქართველოს გარემოს დაცვის სამინისტრო - [www.moe.gov.ge](http://www.moe.gov.ge)
15. საქართველოს იუსტიციის სამინისტრო - [www.justice.gov.ge](http://www.justice.gov.ge)
16. საქართველოს სპორტის და ახალგაზრდობის საქმეთა სამინისტრო - [www.msy.gov.ge](http://www.msy.gov.ge)
17. საქართველოს კულტურისა და ძეგლთა დაცვის სამინისტრო<sup>11</sup> - [www.culture.gov.ge](http://www.culture.gov.ge)

<sup>5</sup> შემდგომში - ჯანდაცვის სამინისტრო

<sup>6</sup> შემდგომში - ენერგეტიკის სამინისტრო

<sup>7</sup> შემდგომში - რეგიონული განვითარების სამინისტრო

<sup>8</sup> შემდგომში - განათლების სამინისტრო

<sup>9</sup> შემდგომში - დევნილთა სამინისტრო

<sup>10</sup> შემდგომში - ეკონომიკის სამინისტრო

18. საქართველოს საგარეო საქმეთა სამინისტრო - [www.mfa.gov.ge](http://www.mfa.gov.ge)
19. სასჯელაღსრულების, პრობაციისა და იურიდიული დახმარების საკითხთა სამინისტრო<sup>12</sup> - [www.mcla.gov.ge](http://www.mcla.gov.ge)
20. დიასპორის საკითხებში საქართველოს სახელმწიფო მინისტრის აპარატი - [www.diaspora.gov.ge](http://www.diaspora.gov.ge)
21. რეინტეგრაციის საკითხებში საქართველოს სახელმწიფო მინისტრის აპარატი - [www.smr.gov.ge](http://www.smr.gov.ge)
22. ცენტრალური საარჩევნო კომისია<sup>13</sup> - [www.cec.gov.ge](http://www.cec.gov.ge)
23. თბილისის მერია - [www.tbilisi.gov.ge](http://www.tbilisi.gov.ge)
24. სახელმწიფო აუდიტის სამსახური - [www.sao.ge](http://www.sao.ge)

### საჯარო უწყებების ვებ-გვერდების მიმოხილვა

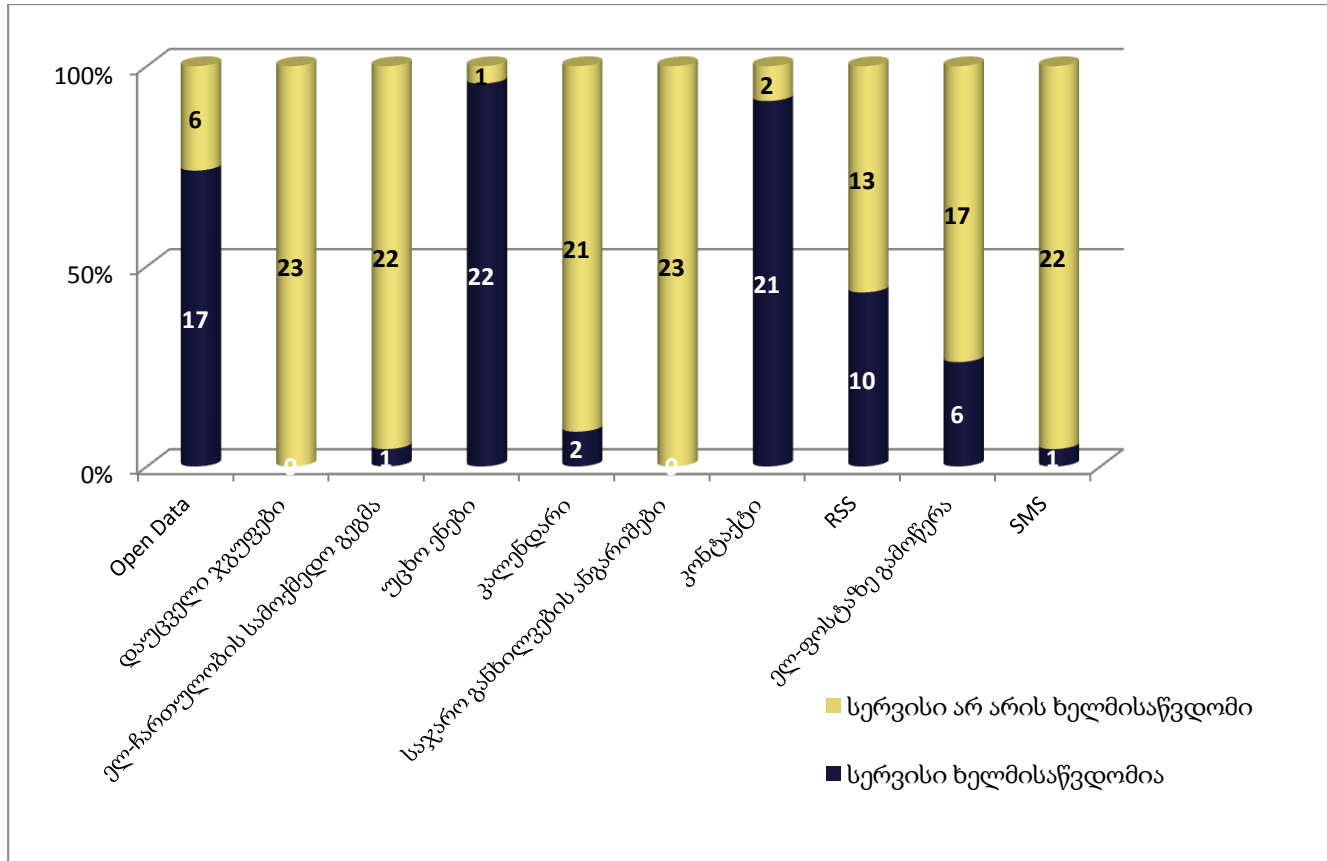
საქართველოს სამთავრობო უწყებებში ელ-ჩართულობის ზოგადი დონის მეტი თვალსაჩინოებისთვის, გთავაზობთ სამ გრაფიკს, სადაც რაოდენობრივად გამოსახულია, თუ რამდენი საჯარო დაწესებულების ვებ-გვერდი აკმაყოფილებს ელ-ჩართულობის თითოეულ კომპონენტს:

ელ-ინფორმაცია/კომუნიკაციის მოდული (დიაგრამა1):

<sup>11</sup> შემდგომში - კულტურის სამინისტრო

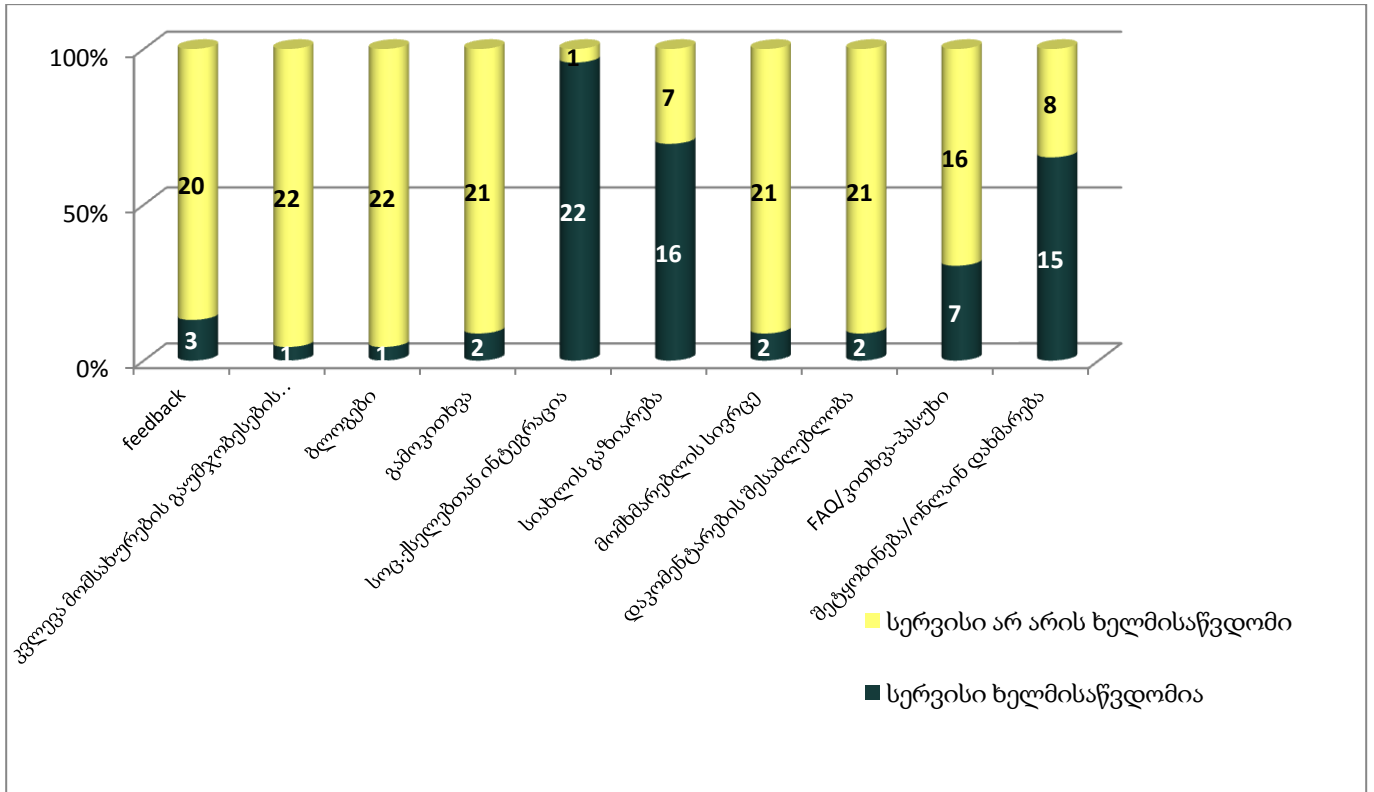
<sup>12</sup> შემდგომში - სასჯელაღსრულების სამინისტრო

<sup>13</sup> შემდგომში - ცესკო

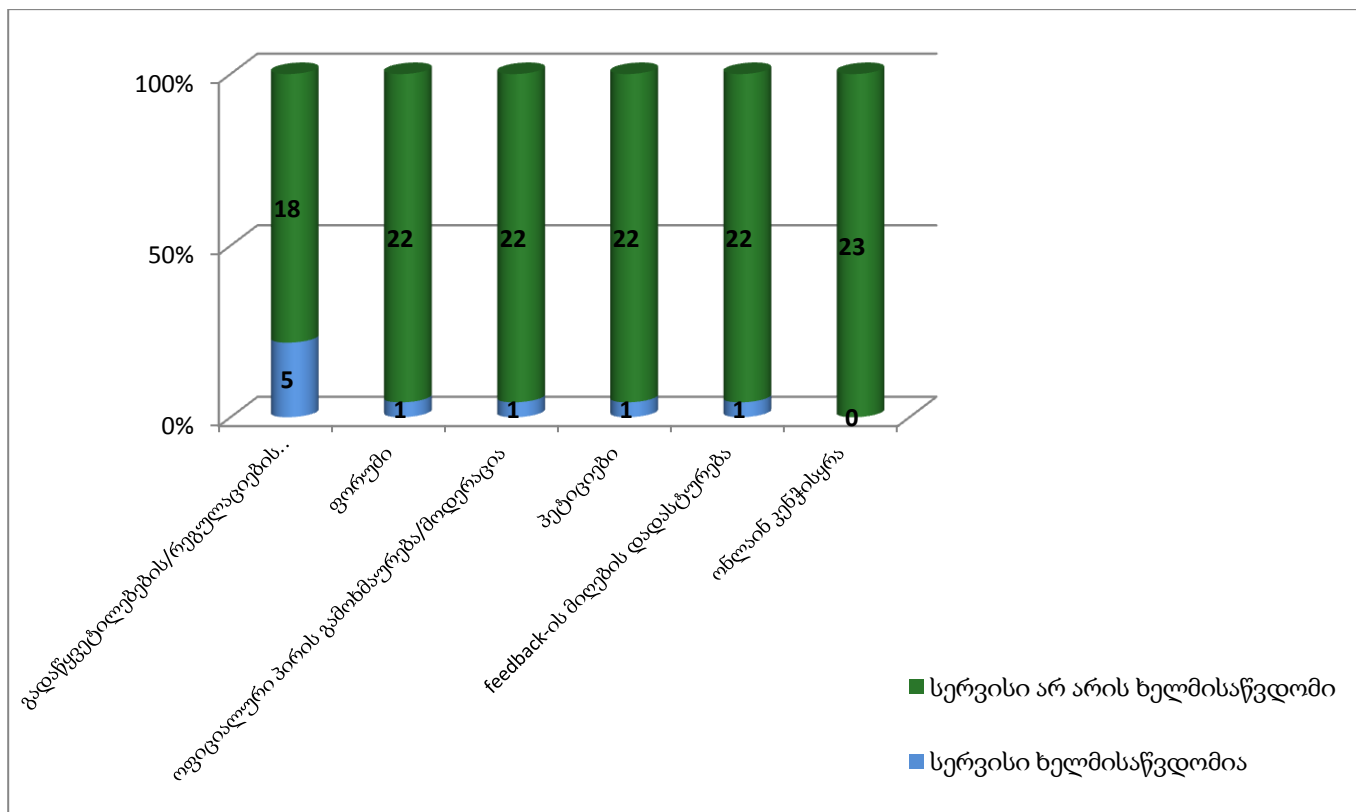


ელ-კონსულტაციის მოდული (დიაგრამა 2):





ელ-გადაწყვეტილების მიღების მოდული (დიაგრამა 3):

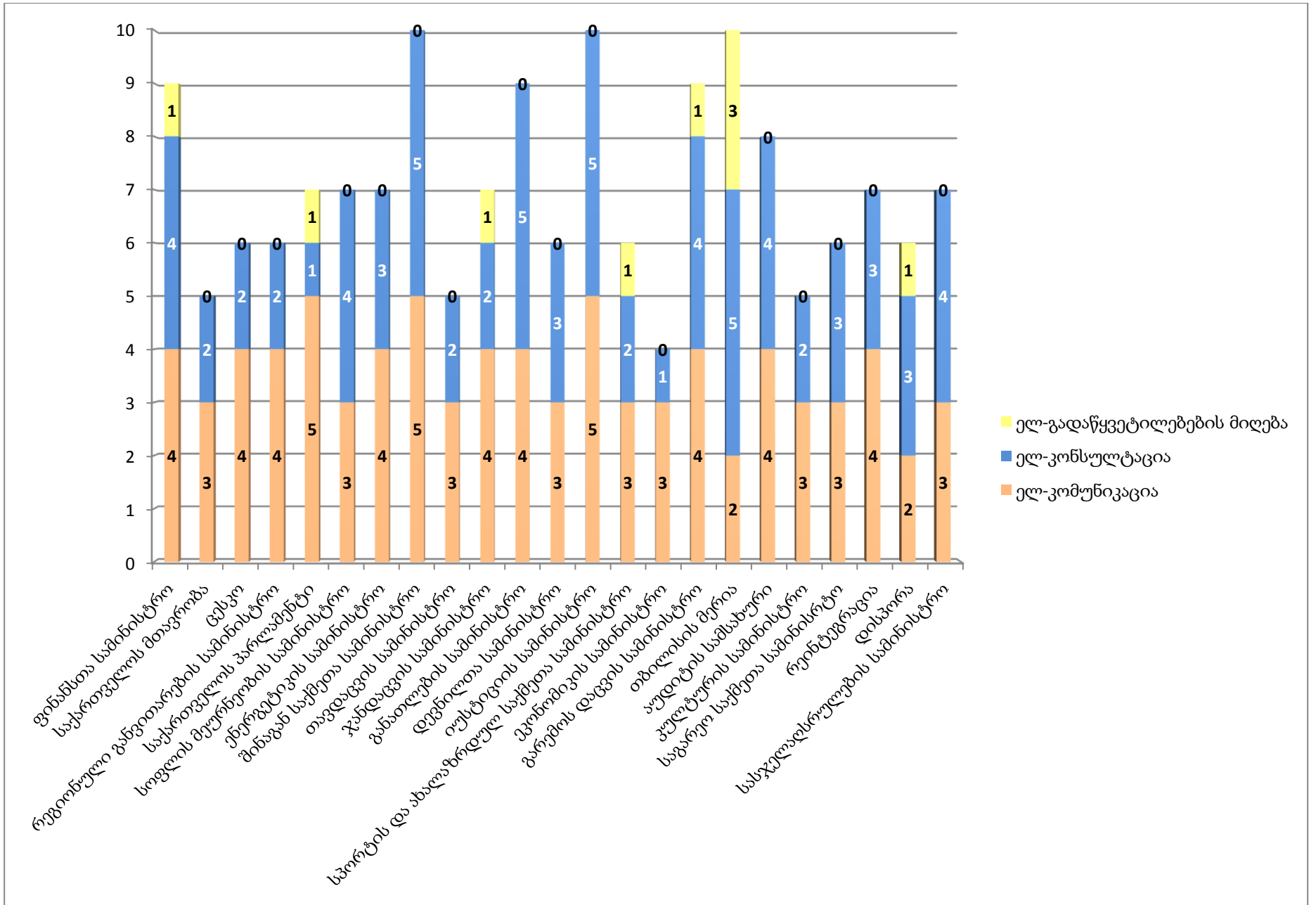


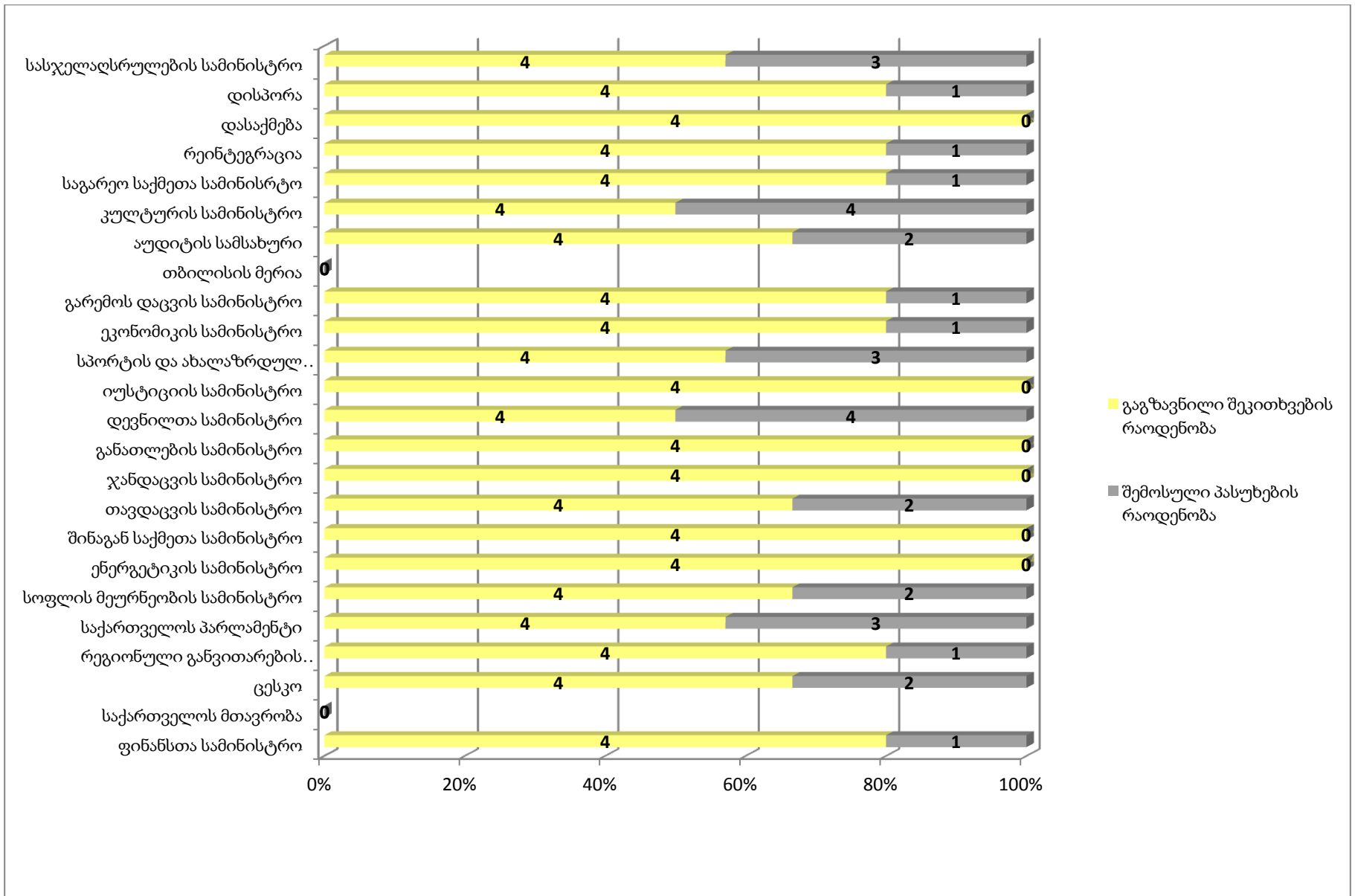
აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ პროექტის გუნდი არამარტო აღრიცხავდა კონკრეტული აპლიკაცია ინტეგრირებული იყო თუ არა ვებ-გვერდზე, არამედ ახდენდა თითოეული სერვისის დატესტვას, კონტენტის რელევანტურობის შემოწმებას, რადგან ხშირია შემთხვევები, როცა უწყება ერთი შეხედვით უამრავ ინტერაქტიულ სერვისს სთავაზობს მომხმარებელს, მაგრამ, რეალურად, მათი დიდი ნაწილი ან ტექნიკურად გაუმართავია, ან უყურადღებოდაა მიტოვებული ვებ-გვერდის ადმინისტრატორის მიერ. გარდა ამისა, ამ პერიოდის განმავლობაში ყველა ზემოთჩამოთვლილ დაწესებულებას დაეგზავნა ოთხი შეკითხვა სხვადასხვა ელ-ფოსტის მისამართებიდან. ამ ექსპერიმენტის მიზანი იყო დაგვედგინა უწყებების მოქალაქეებთან კომუნიკაციის დონე და ხარისხი, პასუხების რაოდენობის და შინაარსის სრულყოფილების მიხედვით. შეკითხვები იყო მარტივი შინაარსის და მეტწილად ელ-ჩართულობის შემუშავებულ გეგმას, მინისტრთა მიღების საათების შესახებ ინფორმაციას შეეხებოდა, ასევე, დაისვა რამდენიმე სპეციფიკური, უწყების საქმიანობის სფეროდან გამომდინარე შეკითხვა. გარდა ჩვენ მიერ გაგზავნილი შეკითხვებისა, ონლაინ რეაგირების შემოწმების მიზნით, რამდენიმე დაწესებულებას გაეგზავნათ ვებ-გვერდის ფუნქციონირების გაუმჯობესებასთან დაკავშირებული რეკომენდაციები და შენიშვნები.

ქვემოთ მოცემულ ჩარტში თვალსაჩინოდ არის ნაჩვენები ელ-ჩართულობის სამ კომპონენტში შემავალი ქვე-პუნქტებიდან რამდენი მათგანია ხელმისაწვდომი დამონიტორინგებული უწყებების ვებ-გვერდებზე. ამკარაა, რომ ელ-გადაწყვეტილების მიღების კუთხით ქართულ ელ-სივრცეში ყველაზე დიდი პრობლემებია. ამ მხრივ გამონაკლისია თბილისის მერია, რომელიც ხუთი პუნქტიდან სამს საკუთარ ვებ-გვერდზე გვთავაზობს. უფრო ზუსტი სურათის შესაქმნელად, უწყებების ვებ-გვერდების განხილვისას შემოგთავაზებთ ინდივიდუალურ ცხრილს თითოეული

დაწესებულების ვებ-გვერდზე არსებული ელ-ჩართულობისთვის აუცილებელი პუნქტების ჩამონათვალით და კონკრეტული ბმულების მითითებით.

გარდა ამისა, მოქალაქეების კითხვებისადმი საჯარო დაწესებულებების რეაგირების ხარისხის დასადგენად, კვლევის მანძილზე კვლევითმა ჯგუფმა გაუზიარა ოთხი შეკითხვა ყველა მათგანს. ქვემოთ წარმოგიდგენთ გრაფიკულ ნახაზს, რომელიც აღრიცხავს გაგზავნილი კითხვების და შემოსული პასუხების სტატისტიკას.



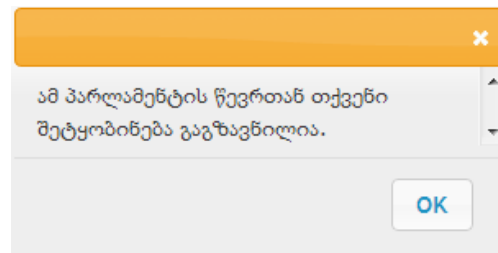


### საქართველოს პარლამენტი

საქართველოს პარლამენტი	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	Open Data	
	უცხო ენები	ინგლისური
	დაგეგმილი ღონისძიებების კალენდარი	<a href="http://www.parliament.ge/index.php?option=com_content&amp;view=category&amp;layout=blog&amp;id=59&amp;Itemid=84&amp;lang=ge">http://www.parliament.ge/index.php?option=com_content&amp;view=category&amp;layout=blog&amp;id=59&amp;Itemid=84&amp;lang=ge</a>
	ელ-ფოსტაზე გამოწერა	აპლიკაცია არ მუშაობს: <a href="http://www.parliament.ge/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=197&amp;lang=ge">http://www.parliament.ge/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=197&amp;lang=ge</a>
	კონტაქტი	<a href="http://www.parliament.ge/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=27&amp;Itemid=43&amp;lang=ge">http://www.parliament.ge/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=27&amp;Itemid=43&amp;lang=ge</a>
ელ-კონსულტაცია	სოც.ქსელებთან ინტეგრაცია	Facebook, Twitter, YouTube, Flickr;
ელ-გადაწყვეტილების მიღება	ოფიციალური პირის გამომხატურება/მოღერაცია	დაუკავშირდი დეპუტატს: <a href="http://www.parliament.ge/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=1682&amp;Itemid=371&amp;lang=ge">http://www.parliament.ge/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=1682&amp;Itemid=371&amp;lang=ge</a>

საქართველოს პარლამენტის ვებ-გვერდი რამდენიმე საინტერესო აპლიკაციას აერთიანებს. პირველ რიგში, აღსანიშნავია **დაგეგმილი ღონისძიებების კალენდარი**, რომელიც, ქართულ ინტერნეტ-სივრცეში არცთუ ფართოდ გამოყენებული სერვისია. ამ პუნქტში ქვეყნდება დაგეგმილი საკომიტეტო შეხვედრები, დღის წესრიგი და ბიუროს სხდომები, სულ მცირე ერთი სამუშაო დღით ადრე. ასეთი გამჭვირვალობა პარლამენტის რეგლამენტით არის განსაზღვრული, თუმცა რამდენიმე თვის წინ გარკვეული ხარვეზები დაფიქსირდა, ახალგაზრდა იურისტთა ასოციაციამ გამოქვეყნა განცხადება,<sup>14</sup> სადაც არასამთავრობო ორგანიზაცია პარლამენტისგან მოითხოვდა რეგლამენტის მოთხოვნების დაცვით მუშაობას, კონკრეტულად, სწრაფი ტემპებით მუშაობისაგან თავის შეკავებასა და მეტ გამჭვირვალობას, რაც კომიტეტების სხდომებისა და მისი დღის წესრიგის სხდომამდე ერთი დღით ადრე ვებ-გვერდზე განთავსებას გულისხმობს. აღსანიშნავია, რომ ბოლო დროის განმავლობაში მსგავსი ხარვეზი არ დაფიქსირებულა.

გარდა ამისა, ინოვაციურია აპლიკაცია **„დაუკავშირდი შენს დეპუტატს!“**, რომლის მთავარი დანიშნულებაა მოქალაქემ პირადად დეპუტატს მიაწვდინოს ხმა. იდეა საინტერესოა და ელ-ჩართულობის განვითარების ხელშემწყობი. ამ აპლიკაციის ინტეგრირებიდან რამდენიმე თვის მანძილზე სერვისი სრულყოფილად არ მუშაობდა, რადგან ღილაკზე „გაგზავნე შეტყობინება!“ დაჭერით წერილი არ იგზავნებოდა. მისასალმებელია, რომ ეს ხარვეზი



<sup>14</sup> <http://gyla.ge/geo/news?info=864>

აღმოიფხვრა და ამ გზით უკვე ყველა დეპუტატთან დაკავშირება შესაძლებელია. ეს ინოვაციური აპლიკაცია დადებითად მეტყველებს უწყების სურვილზე მოქალაქეებთან კომუნიკაცია უფრო მაღალ დონეზე აიყვანოს. მონიტორინგის ფარგლებში ჩვენ გავუზიარეთ ერთი კითხვა ოთხ დეპუტატს - მმართველი პარტიისა და ოპოზიციის წევრებს. ჯერჯერობით მათგან პასუხები არ მიგვიღია.

საინტერესო და ჩართულობის ხელშემწყობია აპლიკაცია „დაგეგმე შენი ტური პარლამენტში“, რომელიც ყველა მსურველს აძლევს საშუალებას დარეგისტრირდეს ელ-ფოსტის მეშვეობით, ჩაეწეროს და გაეცნოს პარლამენტის მუშაობას. თუმცა, აქაც ტექნიკური პრობლემა იქნეს თავს - მითითებული საკონტაქტო მისამართი, სადაც მსურველები უნდა დარეგისტრირდნენ, არ მუშაობს.

გარდა ამისა, ცოტა ხნის წინ პარლამენტის ვებ-გვერდს დაემატა constitution.ge-ს ბანერი, რომელიც მოქალაქეებს მოუწოდებს, მონაწილეობა მიიღონ საკონსტიტუციო განხილვებში. ეს ინოვაციური პროექტი პარლამენტის ეგიდით განხორციელდა და ელ-ჩართულობის თითქმის ყველა მოთხოვნას პასუხობს. რაც ყველაზე მნიშვნელოვანია, მოქალაქეები უშუალოდ არიან ჩართულები ქვეყნის უზენაესი კანონის განხილვის პროცესში. ეს უმნიშვნელოვანესი ინიციატივაა. კონსტიტუციაში შემავალი თითოეული ცვლილება უნდა იყოს გამჭვირვალე და მოსახლეობასთან შეთანხმებული.

თქვენი აზრით, სად უნდა იყოს საქართველოს პარლამენტის ადგილსამყოფელი?

- ქუთაისში
- თბილისში

ხმის მიცემა

შედეგების ნახვა

თქვენი აზრით, სად უნდა იყოს საქართველოს პარლამენტის ადგილსამყოფელი?

თბილისში (52%, 1,175 Votes)

ქუთაისში (48%, 1,105 Votes)

Total Voters: 2,280

ამ გვერდზე მოცემულია განხილვების კომისიის დაგეგმილი შეხვედრები. გარდა ამისა, ხელმისაწვდომია უკვე გამართული შეხვედრების ოქმები, რომლებიც, ასევე, უზრუნველყოფილია კომენტარების სივრცით, სადაც ის მოქალაქეები, რომლებიც ვერ დაესწრნენ განხილვას, გამოთქვამენ საკუთარ აზრს. ვებ-გვერდის მარჯვენა კუთხე დათმობილია გამოკითხვებისთვის. ამასთან, ხმის მიცემის შემდეგ, შესაძლებელია უკვე დაფიქსირებული შედეგების ნახვა - სულ რამდენმა მოქალაქემ მიიღო მონაწილეობა გამოკითხვაში, როგორ გადანაწილდა ხმები რიცხვობრივად და პროცენტულად.

სამწუხაროდ, მოქალაქეების მიერ კანონშემოქმედებითი ორგანოს მუშაობაში მონაწილეობა და კონტროლის საშუალება ამით ამოიწურება. ვებ-გვერდზე არ არსებობს განყოფილება, სადაც დამუშავების პროცესში მყოფი ან უკვე მომზადებული კანონპროექტები ისეთ ფორმატში იქნება ხელმისაწვდომი, რომ მოქალაქემ საკუთარი პრიორიტეტების და მოსაზრებების მიხედვით შედგენილი შენიშვნები დაურთოს.

მნიშვნელოვანია ის, რომ კომიტეტების მუშაობა ღიაა და მასზე დასწრების უფლება აქვს ნებისმიერ დაინტერესებულ პირს, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა განსახილველი საკითხის მნიშვნელობიდან

გამომდინარე კომიტეტი ხმათა უმრავლესობით იღებს გადაწყვეტილებას დახურულ რეჟიმში გამართოს სხდომა. მოქალაქეების კანონშემოქმედ ორგანოსთან უშუალო კავშირი კი პარლამენტის აპარატის პრეროგატივაა. როგორც პარლამენტის აპარატის ძირითადი დებულების მეორე თავის მესამე მუხლის „პ“ ქვეპუნქტი აღნიშნავს, აპარატის ერთ-ერთი ძირითადი ფუნქციაა პარლამენტში ერთიანი საქმისწარმოების უზრუნველყოფა და *მოქალაქეთა მიღების ორგანიზება*. პარლამენტის ახალი ვებ-გვერდის ამუშავებიდან რამდენიმე თვის მანძილზე ვებ-გვერდზე არ მოიპოვებოდა აპარატის საკონტაქტო ინფორმაცია, რომლის მეშვეობითაც დაინტერესებული მოქალაქე გამოთქვამდა სხდომაზე დასწრების სურვილს. ეს ხარვეზი გამოსწორდა და დღეს ხელმისაწვდომია აპარატის ხელმძღვანელი პირების საკონტაქტო ელ-ფოსტის მისამართები.

საკომუნიკაციო მექანიზმების არ არსებობის გამო, ყველა კომიტეტთან დაკავშირება არ ხერხდება. კერძოდ, განათლების, მეცნიერებისა და კულტურის, გარემოს დაცვისა და ბუნებრივი რესურსების, დარგობრივი ეკონომიკისა და ეკონომიკური პოლიტიკის, და იურიდიულ საკითხთა კომიტეტების გვერდებზე საკონტაქტო ინფორმაცია მოცემული არ არის. ეს თავისთავად ართულებს მოქალაქის კავშირს კომიტეტებთან, მითუმეტეს, რომ პარლამენტის ოფიციალური ელ. ფოსტაც დიდი ხნის მანძილზე მხოლოდ "აუთლუქის" (outlook) მომხმარებლებისთვის იყო ხელმისაწვდომი. აქაც ტექნიკური ხარვეზი დაფიქსირდა, რადგან ვერც ამ აპლიკაციის მეშვეობით შევძელით დაკავშირება, მიუხედავად მცდელობისა. ცოტა ხნის წინ კი პარლამენტის ვებ-გვერდზე არსებულ „კონტაქტის“ რუბრიკას დაემატა ელ-ფოსტის მისამართი, რომელზე დაკავშირებაც ნებისმიერ მსურველს შეუძლია.

ავსტრალიის პარლამენტის ვებ-გვერდზე უწყება თავად აცნობს მოქალაქეებს, რომ საკომიტეტო განხილვებზე დასწრების უფლება აქვთ და მოუწოდებს შეუერთდნენ პარლამენტის მუშაობას:

### Get involved

- ▶ [Connect with us](#)
- ▶ [Getting involved in Parliamentary Committees](#)

### How to have your say

You can be involved in the work of a committee by lodging a submission with a committee on the subject of an inquiry. Committees also hold public inquiries to clarify evidence already provided and to examine other points of view with a witness.

სასურველია, საქართველოს პარლამენტმაც იზრუნოს საკუთარი მოქალაქეების ინფორმირებაზე მათი უფლებების შესახებ. ასევე, აუცილებელია, მომხმარებლების პარლამენტის ვებ-გვერდზე ახალი იდეების ინიცირების საშუალება ჰქონდეთ პეტიციის, ბლოგის თუ ფორუმის საშუალებით. ამასთან, სასურველია, პარლამენტმა გაამარტივოს მასთან ელ-ფოსტით დაკავშირება და ხელმისაწვდომი გახადოს არა მხოლოდ „აუთლუქის“, არამედ ჩვეულებრივი ელ-ფოსტის მომხმარებლებისთვის.



### საქართველოს პრეზიდენტის ადმინისტრაცია

პრეზიდენტის ადმინისტრაცია	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	Open Data	<a href="http://president.gov.ge/PressOffice/Documents/AnnualReports">http://president.gov.ge/PressOffice/Documents/AnnualReports</a>
	უცხო ენები	ინგლისური, რუსული;
	კონტაქტი	<a href="http://president.gov.ge/Contact">http://president.gov.ge/Contact</a>
	RSS	--
	ელ-ფოსტაზე გამოწერა	--
ელ-კონსულტაცია	სოც. ქსელებთან ინტეგრაცია	Facebook, Twitter, Flickr, YouTube;
	სოც. ქსელებზე სიახლის გაზიარება	გაზიარება Facebook-ზე, Twitter-ზე, Google+-ზე, ელ-ფოსტაზე
	შეტყობინება/ონლაინ დახმარება	<a href="http://president.gov.ge/Contact">http://president.gov.ge/Contact</a>
ელ-გადაწყვეტილების მიღება	დასმულ პრობლემაზე ოფიციალური პირის გამომხმარებლობა/მოღერაცია	წერილი პრეზიდენტს -- <a href="http://president.gov.ge/SendLetterToThePresident">http://president.gov.ge/SendLetterToThePresident</a>

საქართველოს პრეზიდენტის ადმინისტრაციის ვებ-გვერდზე რამდენიმე საინტერესო აპლიკაციაა ხელმისაწვდომი, მაგრამ ამასთან გვერდზე უამრავი პრობლემა დაფიქსირდა. დადებით ტენდენციათა შორის აღსანიშნავია აპლიკაცია „წერილი პრეზიდენტს“, რომელიც ქვეყნის პირველ პირთან უშუალო კომუნიკაციის საშუალებას აძლევს მოქალაქეს. ამ გზით ნებისმიერ მსურველს შეუძლია საკუთარი იდეების ინიცირება მოახდინოს, საკუთარი პრობლემები გაუზიაროს ან კითხვა დაუსვას საქართველოს პრეზიდენტს. მისასალმებელია ისიც, რომ აპლიკაცია აღჭურვილია ფაილის ატვირთვის მექანიზმით, რაც იმას ნიშნავს, რომ პრობლემის გაზიარების შემთხვევაში მოქალაქეს შეუძლია შეტყობინებას დაურთოს ფოტო-მასალა თუ სხვადასხვა დოკუმენტი PDF, JPG, PNG ფორმატში. თუმცა, საგულისხმოა, რამდენად გამოიყენება პრაქტიკაში ეს მექანიზმი.

პროექტის ფარგლებში პრეზიდენტთან გაგზავნილ წერილზე, რომელიც პრეზიდენტის ფონდიდან ქართველი სტუდენტების უცხოეთში სწავლაზე გამოყოფილ თანხებს ეხებოდა, პასუხი მივიღეთ განათლების სამინისტროდან ოფიციალური წერილის სახით, სადაც დაწვრილებით იყო ახსნილი, რომ პრეზიდენტის ბრძანებულების მიხედვით „განვითრებისა და რეფორმების ფონდი“ ლიკვიდირებულ იქნა და სასწავლო-სამაგისტრო პროგრამა განათლების სამინისტროს დაქვემდებარებაში გადავიდა. ეს მისასალმებელი ნაბიჯია, როგორც პრეზიდენტის ადმინისტრაციის მხრიდან, რომელმაც შეტყობინება გადაამისამართა, ასევე, განათლებისა და მეცნიერების სამინისტროს მხრიდან, რომელმაც ამომწურავი პასუხი გაგვცა დასმულ შეკითხვაზე.

მისასალმებელია, რომ მომხმარებელს აქვს საშუალება სიახლეები როგორც RSS აპლიკაციის მეშვეობით მიიღოს ან გამოიწეროს ელ-ფოსტის მისამართზე. ამასთან პრეზიდენტის

ადმინისტრაციის ვებ-გვერდი გვთავაზობს წვდომას ოფიციალურ გვერდებზე ყველა აქტუალურ სოციალურ ქსელში. აღსანიშნავია, რომ ადმინისტრაცია ისევე აქტიურად იყენებს Twitter-ს, როგორც Facebook-ს, ამ გვერდებზე ინფორმაცია მუდმივად განახლებულია, რაც პოზიტიური ტენდენციაა.

ვებ-გვერდზე განთავსებულია ინფორმაცია საჯარო მიღების დღეების შესახებ. მითითებულ ნომრებზე დარეკვით შესაძლებელია დარეგისტრირება. თუმცა, სასურველია, ვებ-გვერდზე ინტეგრირებული იყოს ონლაინ რეგისტრაციის აპლიკაცია, რომელიც რეგისტრაციის პროცესს გაამარტივებს.

სამწუხაროდ, ვებ-გვერდზე არ არის ინტეგრირებული მოქალაქეთა გადაწყვეტილებების მიღების პროცესში ჩართვაზე მიმართული არცერთი აპლიკაცია. ადმინისტრაციასთან უშუალო კომუნიკაციის მექანიზმები ამოიწურება პრეზიდენტთან წერილის და ონლაინ შეტყობინების გაგზავნის ფუნქციით. გვერდის მომხმარებელს არ აქვთ საშუალება განთავსებულ სიახლეებზე კომენტარი დატოვოს, საიტზე არ იმართება დისკუსიები სხვადასხვა საკითხებზე, რაც კომუნიკაციას ცალმხრივს ხდის და გამორიცხავს მოქალაქეებთან ინტერაქციას.

საფრანგეთის პრეზიდენტის ადმინისტრაციის ვებ-გვერდის მსგავსად, სასურველია, საიტზე განთავსდეს პრეზიდენტის დაგეგმილი შეხვედრების კალენდარი. ამ გზით მოქალაქე ინფორმირებული იქნება საკუთარი ქვეყნის პირველი პირის მიერ გამართული შეხვედრებისა და მნიშვნელოვანი სიახლეების შესახებ. საფრანგეთის პრეზიდენტის ადმინისტრაციის ვებ-გვერდის მომხმარებელს, საშუალება აქვთ თითოეული დაგეგმილი ღონისძიება გააზიარონ სოციალურ ქსელებში:



### საქართველოს მთავრობა

საქართველოს მთავრობა	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	Open Data	<a href="http://government.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=177">http://government.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=177</a>
	უცხო ენები	ინგლისური, აზერბაიჯანული
	კონტაქტი	<a href="http://government.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=37">http://government.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=37</a>
ელ-კონსულტაცია	სოც. ქსელებთან ინტეგრაცია	Facebook, YouTube, Twitter (არ მუშაობს)
	სიახლის გაზიარება სოციალურ ქსელზე	მოწონება სოც.ქსელით

საქართველოს მთავრობის ოფიციალური ვებ-გვერდი ოქტომბრის არჩევნების შემდეგ რამდენიმე თვის მანძილზე გათიშული იყო. როგორც ჩანს, ეს პერიოდი დაეთმო სრულ რეორგანიზაციას. გვერდმა ფუნქციონირება რამდენიმე თვის წინ განაახლა. შესაძლოა, სწორედ ეს არის იმის მიზეზი, რომ მონიტორინგის დროს ამ გვერდზე ნეგატიური ტენდენცია დაფიქსირდა.

ელ-კომუნიკაციის პირველი და მნიშვნელოვანი კომპონენტია ღია მონაცემების ხელმისაწვდომობა. მუშაობის განახლების შემდეგ ვებ-გვერდზე მხოლოდ 2008-2010 წლების ანგარიშები იყო განთავსებული. ცოტა ხნის წინ ამ რუბრიკას დაემატა 2011-2012 წლების ანგარიშები, რაც მისასალმებელი ნაბიჯია, რადგან, აუცილებელია, მოქალაქეს სრულყოფილი წარმოდგენა ჰქონდეს დაწესებულების მუშაობაზე გასული ორი წლის განმავლობაში. მისასალმებელი ტენდენციაა ვებ-გვერდზე პრემიერ-მინისტრის ბრძანებებისა და საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 49-ე მუხლის მოთხოვნათა შესაბამისად, საქართველოს მთავრობის კანცელარიაში საჯარო ინფორმაციის გაცემის მდგომარეობის შესახებ წლიური ანგარიშების გამოქვეყნება. ეს უწყების გამჭვირვალობის ერთ-ერთი ინდიკატორია.

## კონტაქტი

ინფორმაცია ქ.7

თბილისი 0134, საქართველო

ტელ: (995 32) 299 09 00

ელ-კომუნიკაციის კატეგორიაში შედის ვებ-გვერდის უცხო ენებზე ხელმისაწვდომობაც. მომხმარებელს შეუძლია საქართველოს მთავრობის ვებ-გვერდის ინგლისური და აზერბაიჯანული ვერსიებით ისარგებლოს. რაც შეეხება რუბრიკა „კონტაქტს“, ვებ-გვერდის ამუშავებიდან რამდენიმე თვის მანძილზე მისი შიგთავსი ცარიელი იყო, მოგვიანებით კი მისამართი, ტელეფონის ნომერი და

ოფიციალური ელ-ფოსტა დაემატა. თუმცა, აღსანიშნავია, რომ ელ-ფოსტის მისამართი თვალსაჩინოდ არ არის გამოქვეყნებული. კერძოდ, მითითებულ მისამართზე ან ტელეფონის ნომერზე დაჭერის შემდეგ ჩნდება უწყების ოფიციალური ელ-ფოსტა "აუთლუქის" (Outlook) ფორმა. ეს უარყოფითი ტენდენციაა და აუცილებელია, დროულად გამოსწორდეს, რადგან ამ ფორმატში ელ-ფოსტის მისამართის პოვნა თითქმის შეუძლებელია. როგორც წესი, ოფიციალური ელ-ფოსტა სხვა საკონტაქტო ინფორმაციასთან ერთად არის გამოტანილი. საქართველოს მთავრობის ვებ-გვერდის შემთხვევაში კი, მცირედი მინიშნებაც კი არ არის განთავსებული, რომელიც მომხმარებელს მიუთითებს, თუ რა გზით დაუკავშირდნენ უწყებას. იმ შემთხვევაში, თუ მოქალაქე არ იყენებს Outlook აპლიკაციას, საკონტაქტო ინფორმაციაზე დაჭერის შემდგომ ის ვერ შეძლებს უწყებასთან დაკავშირებას. შესაბამისად, აუცილებელია, საქართველოს მთავრობის ვებ-გვერდის ეს ხარვეზი დროულად გამოსწორდეს და რუბრიკა „კონტაქტს“ დაემატოს სხვა საკონტაქტო ინფორმაცია -- ფაქსი, "სკაიპ" მისამართი და შეტყობინების გაგზავნის ფორმა.

მონიტორინგის ფარგლებში ჩვენ სატესტო შეკითხვა გავაგზავნეთ მითითებულ ელ-ფოსტაზე "აუთლუქ" აპლიკაციის მეშვეობით. თუმცა, ჩვენი წერილი არ გაიგზავნა ტექნიკური ხარვეზის გამო. იმავე მისამართზე, ამჯერად ჩვეულებრივი ელ-ფოსტიდან გაგზავნილი შეკითხვაც არ მიუვიდა ადრესატს. აღმოჩნდა, რომ უწყებასთან კავშირის ეს მექანიზმი ტექნიკურად გაუმართავია და შესაბამისად, დაწესებულებასთან უშუალო კავშირის დამყარება შეუძლებელია.

----- Forwarded Message -----

**Delivery has failed to these recipients or groups:**

[tkikiani@geo.gov.ge](mailto:tkikiani@geo.gov.ge) ([tkikiani@geo.gov.ge](mailto:tkikiani@geo.gov.ge))

The e-mail address you entered couldn't be found. Please check the recipient's e-mail address and try to resend the message. If the problem continues, please contact your helpdesk.

საქართველოს მთავრობის ვებ-გვერდი ძირითადად ორიენტირებულია ინფორმაციული ხასიათის სიახლეების განთავსებაზე და არა ვებ-გვერდის სადისკუსიო პლატფორმად გამოყენებაზე. მომხმარებელს სიახლის ქვეშ კომენტარის დატოვების საშუალება არ აქვს, რაც იმაზე მიუთითებს, რომ უწყება დახურულია მოქალაქეების კომენტარებისა და შენიშვნებისთვის. მომხმარებელს არ აქვს მცირედი ბერკეტიც კი, რომ მონაწილეობა მიიღოს გადაწყვეტილებების მიღების პროცესში, ელექტრონულ რესურსზე ინტეგრირებული არ არის ფორუმი, პეტიციების აპლიკაცია ან უკუკავშირის, ე.წ. Feedback-ის ფორმები. გარდა ამისა, ვებ-გვერდს არ გააჩნია RSS მხარდაჭერა და ელ-ფოსტაზე გამოწერის ფუნქცია.

ამ მხრივ სამაგალითოა კანადის მთავრობის ოფიციალური ვებ-გვერდი. აღნიშნულ ვებ-რესურსზე ინტეგრირებულია სპეციალური განყოფილება, რომლის მეშვეობითაც უწყება მოქალაქეებს მოუწოდებს საკუთარი შენიშვნები, მოსაზრებები თუ შეკითხვები გაგზავნონ და აქვე დეტალურ ინსტრუქციას აწვდის აპლიკაციის გამოყენების შესახებ.

საქართველოს მთავრობის გვერდი ელ-კონსულტაციის კომპონენტებიდან მხოლოდ ორ ქვეპუნქტს აკმაყოფილებს - სოციალურ ქსელებთან ინტეგრაციასა და ამ ქსელებზე სიახლეების გაზიარების ფუნქციას. თუმცა, ამ კომპონენტშიც არსებობს ხარვეზები. კერძოდ: უწყებას არ გააჩნია Twitter-ის ანგარიში. რაც შეეხება სხვა სოციალურ ქსელებს, ვებ-გვერდზე მიბმულია არა საქართველოს მთავრობის ოფიციალური Facebook ან YouTube არხი, არამედ ბიძინა ივანიშვილის ოფიციალური გვერდები. მომავალში ეს უარყოფითად აისახება მთავრობის Facebook გვერდისა და ამ ქსელში უწყების მიერ დანერგილი აპლიკაციების მდგრადობაზე. მართლაც, იმის გამო რომ წინა ხელისუფლების პერიოდში მთავრობის ინიციატივა „ღია პეტიციები“ განთავსებული იყო თავდაპირველად ყოფილი პრემიერის, ნიკა გილაურის და მოგვიანებით, ივანე მერაბიშვილის Facebook გვერდებზე, ახალი ხელისუფლების მოსვლის შემდეგ მოქალაქეებთან კომუნიკაციის ასეთი მნიშვნელოვანი მექანიზმი დაიკარგა, რადგან ის არა უწყების, არამედ კონკრეტული ხელმძღვანელი პირების გვერდებზე იყო ინტეგრირებული. მსგავსი არაეფექტური პოლიტიკის თავიდან ასაცილებლად საჭიროა მთავრობის ელ-რესურსზე მიბმული იყოს შესაბამისი უწყების დასახელების (ამ შემთხვევაში „საქართველოს მთავრობა“) Facebook გვერდი.

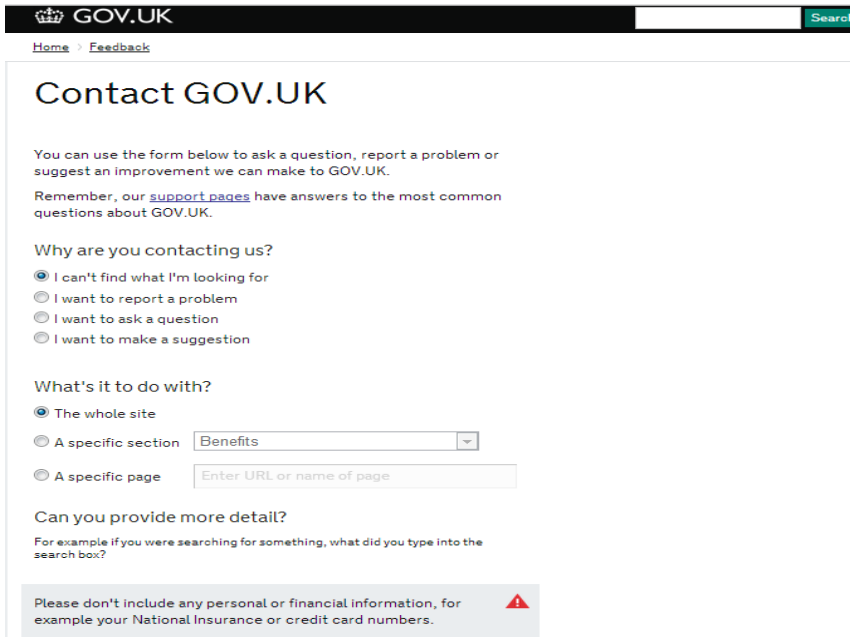
### საქართველოს თავდაცვის სამინისტრო

თავდაცვის სამინისტრო	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	Open Data	იურიდიული დოკუმენტები -- <a href="http://www.mod.gov.ge/ge/LegalDocuments/">http://www.mod.gov.ge/ge/LegalDocuments/</a> უსაფრთხოების საკითხებში მრჩეველთა საბჭოს ანგარიში -- <a href="http://www.mod.gov.ge/ge/Report/">http://www.mod.gov.ge/ge/Report/</a> თავდაცვის სტრატეგიული მიმოხილვა -- <a href="http://www.mod.gov.ge/ge/DefenceStrategy/">http://www.mod.gov.ge/ge/DefenceStrategy/</a>
	უცხო ენები	ინგლისური
	კონტაქტი	<a href="http://mod.gov.ge/ge/Ministry/Contact/">http://mod.gov.ge/ge/Ministry/Contact/</a>
ელ-კონსულტაცია	სოც. ქსელებთან ინტეგრაცია	Facebook, Twitter, Flickr; YouTube;

საქართველოს თავდაცვის სამინისტროს ვებ-გვერდის საკომუნიკაციო სტრატეგიაც საკმაოდ არაეფექტურია და არ მოიცავს მოქალაქეებთან ინტერაქციის მექანიზმებს. ისევე როგორც საქართველოს მთავრობის ვებ-გვერდზე, ინტეგრირებული არ არის ონლაინ ოპერატორის აპლიკაცია, თუმცა უწყებასთან დაკავშირება ელ-ფოსტის საშუალებით არის შესაძლებელი. საგულისხმოა, რომ სამინისტრომ ელ-ფოსტაზე გაგზავნილი ოთხი კითხვიდან მხოლოდ ორს უპასუხა. ეს იმაზე მეტყველებს, რომ უწყება არამარტო ინტერაქციული აპლიკაციების ნაკლებობას განიცდის, არამედ მის ხელთ არსებულ რესურსებსაც სათანადოდ არ იყენებს.

დადებით ტენდენციად შეგვიძლია მივიჩნიოთ თავდაცვის სამინისტროს მიერ სხვადასხვა ანგარიშებისა და დოკუმენტების გამოქვეყნება. ვებ-გვერდზე განთავსებულია უსაფრთხოების საკითხებში მრჩეველთა საბჭოს ანგარიში, სხვადასხვა იურიდიული დოკუმენტები, თავდაცვის სტრატეგიული მიმოხილვა და სხვა მნიშვნელოვანი ინფორმაცია, თუმცა, მომხმარებელს არ აქვს შესაძლებლობა დოკუმენტებს შენიშვნები, კომენტარები ან კრიტიკა დაურთოს. აღსანიშნავია, რომ სამინისტრო დიდ ყურადღებას უთმობს სოციალურ ქსელებს და მათთან ინტეგრაციას, რადგან ვებ-გვერდზე თვალსაჩინოდ არის განთავსებული სამინისტროს Facebook გვერდის ბანერი. ამავე სოციალურ ქსელზეა შესაძლებელი გვერდიდან სიახლეების გაზიარება, მოწონება და მეგობრისთვის გაგზავნა. საქართველოს მთავრობის ვებ-გვერდის მსგავსად თავდაცვის სამინისტროც არ არის ინტეგრირებული Twitter-თან. მართალია, ამ უკანასკნელის მომხმარებლების რაოდენობა საქართველოში ბევრად ჩამორჩება Facebook-ის მომხმარებლების რაოდენობას, მაგრამ მაინც აუცილებელია, უწყებამ ყველა შესაძლო ხერხით მიაწოდოს მომხმარებელს ინფორმაცია, მით უმეტეს, რომ სულ უფრო მეტად იზრდება ქართველი Twitter მომხმარებლების რაოდენობა.

მომხმარებელს სამინისტროსთან უშუალო კავშირის მხოლოდ ერთი საშუალება გააჩნია -- შეტყობინების გაგზავნა. მაშინ, როცა სხვა ქვეყნების თავდაცვის სამინისტროების ვებ-გვერდებზე მოქალაქეების შეუძლიათ უწყებას ყველაფრის მომცველი უკუკავშირის ფორმით დაუკავშირდნენ.



ასე გამოიყურება დიდი ბრიტანეთის და ჩრდილოეთ ირლანდიის გაერთიანებული სამეფოს თავდაცვის სამინისტროს ვებ-გვერდზე ინტეგრირებული უკუკავშირის ფორმა. აქ დაწვრილებით არის ახსნილი სერვისის დანიშნულება, მომხმარებელს აქვე მოუწოდებენ დაიცვას უსაფრთხოების ზომები და არ მიუთითონ პირადი მონაცემები. დაინტერესებულ მოქალაქეს შეუძლია სამთავრობო დაწესებულებას, კითხვით მიმართოს, ურჩიოს ან იმ

პრობლემების შესახებ აცნობოს, რასაც ვებ-გვერდზე ინფორმაციის მოძიებისას აწყდება. აღნიშნული ფუნქცია მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების პარალელურად საიტის მუშაობის გაუმჯობესებაზეა ორიენტირებული.

თავდაცვის სამინისტროს ვებ-გვერდზე მოქალაქეს სიახლეებზე კომენტარის დატოვების საშუალება არ აქვს. აუცილებელია, ეს ხარვეზი დროულად გამოსწორდეს, რათა უზრუნველყოფილი იყოს მომხმარებლების მაქსიმალური ჩართულობა.

### საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტრო

შსს	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	Open Data	<a href="http://police.ge/index.php?m=200">http://police.ge/index.php?m=200</a> ; <a href="http://police.ge/index.php?m=367">http://police.ge/index.php?m=367</a> ; <a href="http://police.ge/index.php?m=470">http://police.ge/index.php?m=470</a> ; <a href="http://police.ge/index.php?m=456">http://police.ge/index.php?m=456</a> ; <a href="http://police.ge/index.php?m=568">http://police.ge/index.php?m=568</a> ; -- კონცეპტუალური დოკუმენტების კონტენტი ცარიელია
	უცხო ენები კონტაქტი	ინგლისური <a href="http://police.ge/index.php?m=201">http://police.ge/index.php?m=201</a> ; <a href="http://police.ge/index.php?m=205">http://police.ge/index.php?m=205</a> ; <a href="http://police.ge/index.php?m=547">http://police.ge/index.php?m=547</a> ; <a href="http://police.ge/index.php?m=319">http://police.ge/index.php?m=319</a> ; <a href="http://police.ge/index.php?m=439">http://police.ge/index.php?m=439</a> ; <a href="http://police.ge/index.php?m=463">http://police.ge/index.php?m=463</a> ;

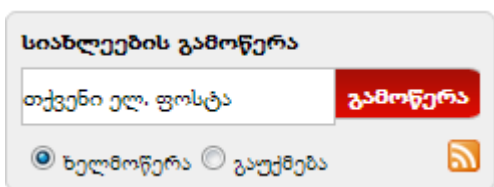
		<a href="http://police.ge/index.php?m=285;">http://police.ge/index.php?m=285;</a>
	RSS	--
	ელ-ფოსტაზე გამოწერა	--
ელ-კონსულტაცია	უკუკავშირი	აპლიკაცია „გვითხარით, როგორ გემსახუროთ უკეთ“ არ მუშაობს, თუმცა მოიცავს, როგორც უკუკავშირის, ასევე გამოკითხვის კომპონენტებს.
	გამოკითხვა	--
	სოც. ქსელებთან ინტეგრაცია	Facebook, Twitter, YouTube;
	სოც. ქსელებზე სიახლის გაზიარება	სხვადასხვა სოც. ქსელები და მეილი
	შეტყობინება/ონლაინ დახმარება	შეტყობინება -- <a href="http://police.ge/index.php?m=205">http://police.ge/index.php?m=205</a>

საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს ოფიციალური ვებ-გვერდი საქართველოს მთავრობასა და თავდაცვის სამინისტროსთან შედარებით ელ-ჩართულობის მეტ კომპონენტს ფლობს.

ღია მონაცემების კომპონენტში სამინისტრო გვთავაზობს სტატისტიკურ მონაცემებს, კვლევებს დანაშაულისა და უსაფრთხოების შესახებ, ასევე 2009 წლიდან 2013 წლის ჩათვლით შემუშავებულ სამოქმედო გეგმებს. სამწუხაროდ, ეს დოკუმენტები არ არის იმ ფორმატში განთავსებული, რომ მომხმარებელმა გაცნობის შემდეგ კომენტარი ან შენიშვნა დაურთოს. ასევე, ამავე გვერდზე განთავსებულია კონცეპტუალური დოკუმენტების პუნქტი, რომელიც ორი სახის დოკუმენტს უნდა მოიცავდეს: „შსს 2013 წლის ხედვა“ და „შსს გრძელვადიანი განვითარების დოკუმენტი“, მაგრამ კონტენტი ცარიელია; მოქალაქეებისთვის, ალბათ, საინტერესო იქნებოდა ამ დოკუმენტებზე წვდომა.

შსს-ს ვებ-გვერდის ერთ-ერთი მთავარი გამოწვევაა ის, რომ უამრავ ინფორმაციას მოიცავს და ბევრი ქვე-გვერდისგან შედგება, შესაბამისად, ძალიან რთულია, მომხმარებელმა სასურველ ინფორმაციას სწრაფად და მარტივად მიაგნოს. მაგალითად, ამ ელექტრონულ რესურსზე არსებობს რამდენიმე რუბრიკა „კონტაქტი“ ნაცვლად ერთისა, სადაც ყველა საკონტაქტო ინფორმაცია იქნება ხელმისაწვდომი. მთავარ გვერდზე არსებულ კონტაქტის განყოფილებაში მხოლოდ მიმართვის ელ-ფორმაა განთავსებული. „საზოგადოებასთან ურთიერთობის“ ნაწილში არსებული ქვე-პუნქტი „კონტაქტი“ მხოლოდ საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურის საკონტაქტო ინფორმაციას შეიცავს. რთული მოსაძიებელია სამინისტროს მისამართი და სხვა საკონტაქტო ინფორმაცია. აუცილებელია, მოხდეს საკონტაქტო ინფორმაციის ერთ გვერდზე გაერთიანება, რათა მოქალაქეებს მაქსიმალურად გაუადვილდეთ უწყებასთან კავშირი.

ვებ-გვერდზე ელ-ფოსტის გამოწერის და RSS აპლიკაციების ინსტალაცია მიუთითებს უწყების სურვილზე, მუდმივად ინფორმირებული ჰყავდეს გვერდის აქტიური მომხმარებლები და ზოგადად მოქალაქეები. თუმცა, ამისათვის მხოლოდ აპლიკაციის ინტეგრირება არ არის საკმარისი. საჭიროა, მის ტექნიკურ გამართულობაზე ზრუნვაც. შსს-ს შემთხვევაში, ორივე სერვისი ხელმისაწვდომია, მაგრამ



სიახლეების ელ-ფოსტაზე გამოწერის აპლიკაცია არ მუშაობს.

ელ-ფოსტის ჩაწერის შემდეგ ღილაკზე „გამოწერა“ დაჭერით ვებ-გვერდზე ჩნდება წარწერა, რომ „აღნიშნული ელ-მისამართი უკვე რეგისტრირებულია“.

საქართველოს მთავრობის ვებ-გვერდის მსგავსად, შინაგან საქმეთა სამინისტროც, უპირატესობას ანიჭებს სოციალურ ქსელ Facebook-ს, უწყების ოფიციალურ Twitter გვერდზე კი ბოლო სიახლე პირველ ოქტომბერს განთავსდა.

საინტერესო აპლიკაციაა „გვითხარით როგორ გემსახუროთ უკეთ“, რომელიც ამჟამად გათიშულია, მაგრამ მონიტორინგის პროცესში მისი შემოწმება მოხერხდა. ეს სერვისი მოიცავს ორი ტიპის კითხვარს - დეტალურს და ბლიც კითხვარებს - და მიმართულია პოლიციის მუშაობის გაუმჯობესებისკენ. ვებ-გვერდი მოუწოდებს მოქალაქეებს, შეავსონ კითხვარები, გაუზიარონ შენიშვნები და პრობლემები რაც ამ სფეროში არსებობს, რათა მოხერხდეს მათი აღმოფხვრა. ეს დადებით ნაბიჯია შინაგან საქმეთა სამინისტროს მხრიდან. ამით ის გამოხატავს ღიაობას საკუთარი მუშაობისადმი კრიტიკულად განწყობილი შენიშვნები მიიღოს და მოქალაქეებს მაქსიმალურად კომფორტული გარემო შეუქმნას.

### შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო

ჯანდაცვის სამინისტრო	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	Open Data	ბრძანებები -- <a href="http://www.moh.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=254">http://www.moh.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=254</a> დადგენილებები -- <a href="http://www.moh.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=253">http://www.moh.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=253</a>
	უცხო ენები	ინგლისური
	კონტაქტი	<a href="http://www.moh.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=30">http://www.moh.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=30</a>
	RSS	--
ელ-კონსულტაცია	სოც. ქსელებთან ინტეგრაცია	Facebook, Twitter, Flickr; YouTube, Myvideo;
	შეტყობინება/ონლაინ დახმარება	შეტყობინება
ელ-გადაწყვეტილების მიღება	გადაწყვეტილებების/რეგულაციების მონახაზები, სადაც მომხმარებელი შენიშვნებს დაურთავს	<a href="http://www.moh.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=251">http://www.moh.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=251</a>

შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს ვებ-გვერდის მთავარი გამოწვევაა ის, რომ არ ტარდება კენჭისყრები თუ გამოკითხვები ონლაინ მომსახურების გაუმჯობესების



მიზნით, შეუძლებელია ელექტრონული რესურსის სადისკუსიო პლატფორმად გამოყენება, რადგან სიახლეებზე კომენტარის დატოვების ფუნქცია არ არის გააქტიურებული.

მოქალაქეების შეკითხვებზე გამოხმაურების დონის და ხარისხის გასარკვევად ჯანდაცვის სამინისტროსაც გავუგზავნეთ ოთხი შეკითხვა სხვადასხვა ანგარიშებიდან. აღსანიშნავია, რომ ელ-ფოსტის მისამართი [info@moh.gov.ge](mailto:info@moh.gov.ge) გაუმართავად მუშაობს, რადგან პირველ ჯერზე შეკითხვის გაგზავნა ვერ მოხერხდა:



Sorry, we were unable to deliver your message to the following address.

<[info@moh.gov.ge](mailto:info@moh.gov.ge)>  
 Message expired for domain [moh.gov.ge](http://moh.gov.ge). Remote host said: 452 Message for <[info@moh.gov.ge](mailto:info@moh.gov.ge)> would exceed mailbox quota [RCPT\_TO]

ხოლო ის შეკითხვები, რომლებიც უწყებს ონლაინ შეტყობინებების ფორმით გაეგზავნა, ჯერჯერობით უპასუხოდ არის დარჩენილი.

ზემოთაღნიშნულ პრობლემების მიუხედავად, მისასალმებელია, რომ მომხმარებელს აქვს საშუალება, სამინისტროს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე გაეცნოს ჯანდაცვის სისტემის ეფექტურობის შეფასების ანგარიშს და საკუთარი მოსაზრებებით მიმართოს საკონტაქტო პირს.

**ჯანდაცვის სისტემის ეფექტურობის შეფასების ანგარიში**

კომენტარებისა და დამატებითი მოსაზრებებისთვის დაუკავშირდით ჯანდაცვის დეპარტამენტის თანამშრომელს ქეთევან გოგინაშვილს [kgoginashvili@moh.gov.ge](mailto:kgoginashvili@moh.gov.ge)

:  
 მიმაგრებული ფაილი

ამ გზით მოქალაქე უშუალოდ ჩართულია უწყების საქმიანობაში,

რადგან სამინისტროს ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი დოკუმენტის დამუშავებაში იღებს მონაწილეობას. ასევე ნიშანდობლივია, რომ სხვა უწყებებისგან განსხვავებით ჯანდაცვის სამინისტროს ცალკე პუნქტად აქვს გამოყოფილი ელ-სერვისები (e-სერვისები). მართალია, ეს სერვისები მომხმარებელთან კომუნიკაციის გაუმჯობესებაზე არ არის ორიენტირებული და სამინისტროს სპეციფიკიდან გამომდინარე სერვისებს უზრუნველყოფს (ჯანმრთელობის დაცვის ერთიანი საინფორმაციო სისტემა და დაბადების / გარდაცვალების სამედიცინო ცნობის ელ-წარმოება), მაგრამ, მაინც მისასალმებელია ყველა ელექტრონული მომსახურების ერთ სივრცეში გაერთიანების ინიციატივა.

საინტერესოა აპლიკაციაა ჯანდაცვის სამინისტროს საინფორმაციო პორტალი, რომელიც ახლახან დაემატა სამინისტროს ვებ-გვერდს და სადაც განთავსებულია ქვეყნის მასშტაბით არსებულ სამედიცინო დაწესებულებების, პერსონალის, აფთიაქების შესახებ ინფორმაცია სხვადასხვა სამედიცინო სერვისების შესახებ არსებულ ინფორმაციასთან ერთად. ამ გზით მომხმარებელს

დეტალური ფილტრი
სამედიცინო დაწესებულება
საწოლთა ფონდი
სამედიცინო სერვისი
სისხლის ბანკი
სამედიცინო პერსონალი
ანალიტიკა
სახელმწიფო პროგრამები
მოქალაქის ინფორმაცია
ფარმაცია

უადვილდება მისთვის სასურველი ინფორმაციის მიღება, რადგან ის აკუმულირებულია ერთ სივრცეში, მარტივი და ადვილად გამოსაყენებელია.

საქართველოს ჯანდაცვის სამინისტროს ვებ-გვერდის ხარვეზების და პრობლემების უკეთ წარმოსაჩენად, შევადართ უცხოურ ანალოგს. ქვემოთ მოცემულია სამხრეთ კორეის რესპუბლიკის ჯანდაცვის სამინისტროს ოფიციალური ვებ-გვერდის ონლაინ სამთავრობო სერვისების რუბრიკა. პირველ რიგში, აღსანიშნავია მოწყვლადი ჯგუფებისთვის, კერძოდ კი მხედველობის პრობლემის მქონე მოქალაქეებისთვის განკუთვნილი ტექსტის გადიდების და დაპატარავების ფუნქცია. სამწუხაროდ, საქართველოში ეს პრაქტიკა ჯერ არ არის დანერგილი. აქვე, RSS-თან და Twitter-თან ერთად რუბრიკა ბლოგი გვხვდება, რომელიც გვთავაზობს სტატიებს უწყების საქმიანობის

ირგვლივ. ამავე რუბრიკაში შეგიძლიათ ონლაინ პეტიციის წარდგენა. განსაკუთრებით საინტერესოა უწყების გაცხადება იმის შესახებ, რომ ნებისმიერი მოქალაქის მოსაზრება მნიშვნელოვანია, ამასთან, სამინისტრო გამოთქვამს მზადყოფნას გადაამისამართოს მოქალაქე სხვა სააგენტოსთან, თუკი მის მიერ მოთხოვნილი სერვისი უწყების კომპეტენციაში არ შედის.



ეს კი დიდი ბრიტანეთის ჯანდაცვის სამინისტროს რუბრიკაა - საუბრები ჯანმრთელობაზე („Health Conversations“), სადაც ბლოგ-პოსტების გარდა სხვადასხვა ავტორებს აქვთ საკუთარი სვეტები და ასევე ქვეყნდება ე.წ. ტვიტები. თითოეულ მათგანზე შეიძლება კომენტარის დატოვება, რაც უწყების ღიაობაზე და მოქალაქეებთან დიალოგისთვის მზაობაზე მიუთითებს.

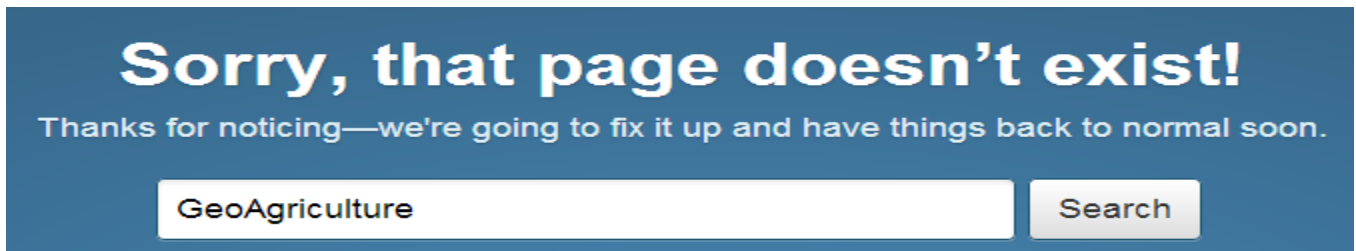
### სოფლის მეურნეობის სამინისტრო

სოფლის მეურნეობის სამინისტრო	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	უცხო ენები	ინგლისური
	კონტაქტი	<a href="http://moa.gov.ge/?page_id=12">http://moa.gov.ge/?page_id=12</a>
	RSS	აპლიკაცია არ მუშაობს: <a href="http://moa.gov.ge/feed/?post_type=post&amp;lang=ka">http://moa.gov.ge/feed/?post_type=post&amp;lang=ka</a>
ელ-კონსულტაცია	სოც. ქსელებთან ინტეგრაცია	Facebook, Flickr, Twitter -- გვერდი გაუქმებულია <a href="https://twitter.com/GeoAgriculture">https://twitter.com/GeoAgriculture</a>
	სიახლის გაზიარება	გაზიარება Facebook-ზე, Twitter-ზე, მოწონება Facebook-ზე;
	FAQ/ხშირად დასმული შეკითხვები	არ შეიცავს კონტენტს: <a href="http://moa.gov.ge/?page_id=79">http://moa.gov.ge/?page_id=79</a>
	შეტყობინება/ონლაინ დახმარება	<a href="http://moa.gov.ge/?page_id=12">http://moa.gov.ge/?page_id=12</a>

პირველ რიგში აღსანიშნავია სოფლის მეურნეობის სამინისტროს ვებ-გვერდის ხშირი გაუმართაობა. ძირითადად გვერდის ჩატვირთვა ვერ ხერხდება, ხოლო ჩატვირთვის შემთხვევაშიც ფიქსირდება ტექნიკური ხარვეზები.

ელექტრონულ რესურსზე გააქტიურებულია RSS წვდომა, მაგრამ აპლიკაცია არ მუშაობს. ასევე, არ ფუნქციონირებს ვიდეო და ფოტო გალერეა.

ნიშანდობლივია, რომ ქართულმა სამთავრობო უწყებებმა მასობრივად გააუქმეს Twitter-ის ანგარიშები, ხოლო ისინი, ვისაც ჯერ კიდევ აქვს ეს გვერდი, პასიურობენ და თითქმის არ აახლებენ ინფორმაციას. სოფლის მეურნეობის სამინისტროს Twitter-ის ოფიციალური გვერდი გაუქმებულია:



გარდა ტექნიკური გაუმართაობისა, სამინისტროს მოქალაქეებთან კომუნიკაციის არაეფექტური სტრატეგია აქვს. ვებ-გვერდს არ აქვს ელ-გადაწყვეტილების მიღების მოდულის არცერთი პუნქტი. გარდა ამისა, გვერდზე არ არსებობს ისეთ სერვისები, როგორცაა მომხმარებლის სივრცე, სიახლეებზე კომენტარის დატოვება, ონლაინ მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით გამოკითხვის

Latest Blogs	News	Reports
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Snowshoe Race supports New Mexico Forest's Trails</a></li> <li>• <a href="#">USDA Funding Brings Clean Water, Sanitation, Into the Rural Village Homes of Alaska Natives</a></li> <li>• <a href="#">Kentucky Wetland Restoration Attracts Endangered Cranes</a></li> <li>• <a href="#">Under Secretary Says Renewable Fuels Help Build a Stronger Rural Economy and a More Secure Energy Future</a></li> <li>• <a href="#">Secretary's Column: On the Road to Another Record Year for Agricultural Trade</a></li> <li>• <a href="#">Highlighting Inclusion, Diversity and Human Rights at the Special Olympics World Winter Games</a></li> </ul> <p style="text-align: right; margin-top: 5px;">&gt;&gt;&gt; More...</p>		

ჩატარება და უკუკავშირის მარტივი ფორმები. ამასთან, გვერდზე შეხვდებით აპლიკაციებს, რომლებიც არ ფუნქციონირებს, მაგალითად, კითხვა-პასუხის რუბრიკა, რომლის შიგთავსი ცარიელია. ასევე, ფორმალური შეტყობინების გაგზავნის სერვისი, რომელიც რეალურად არ ფუნქციონირებს და წერილები არ იგზავნება.

იმის საილუსტრაციოდ, თუ რა ელემენტარული მოთხოვნები უნდა დააკმაყოფილოს სოფლის მეურნეობის სამინისტროს ვებ-გვერდმა, გთავაზობთ მისი ამერიკული

ანალოგის მაგალითს. ეს ამერიკის სოფლის მეურნეობის დეპარტამენტის ვებ-გვერდზე ბლოგისთვის და კითხვა-პასუხის რუბრიკისთვის დათმობილი სივრცეა. კითხვა-პასუხის რუბრიკა არა მარტო უკვე დასმულ შეკითხვებზე პასუხებს გთავაზობს, არამედ აქვე შეგიძლიათ საკუთარი შეკითხვა დაუსვათ დარგის

სპეციალისტს. შეკითხვების სიმრავლის გამო ამ რუბრიკას საკუთარი საძიებო სისტემა აქვს. გარდა ამისა, გაცემული პასუხები მუდმივად განახლების რეჟიმშია.

Answers	Submit a Question
---------	-------------------

Advanced Search

Find the answer to your question

Results 1 - 10 of 1975

[How do you keep food safe during a power failure?](#)

During a power outage, the refrigerator will keep food cold for about 4 hours if it remains unopened. A full stand-alone freezer will hold the temperature for approximately 48 hours (24 hours if it...

Date Updated: 07/01/2012

[How long does it take for beef to thaw?](#)

There are three safe ways to thaw beef: in the refrigerator, in cold water, and in the microwave. Never thaw on the counter or in other locations. It's best to plan ahead for slow, safe thawing in...

Date Updated: 09/14/2012

[Who approves packaging materials for meat and poultry products? Updated](#)

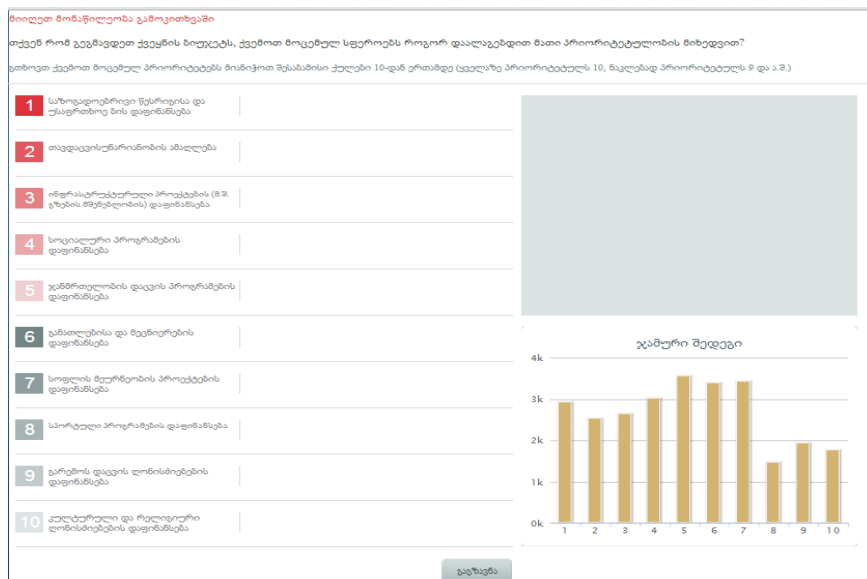
The U.S. Food and Drug Administration (FDA) approves food packaging materials. Any material intended for use in food packaging must be formulated in compliance with FDA requirements for its intended...

Date Updated: 01/22/2013

## ფინანსთა სამინისტრო

ფინანსთა სამინისტრო	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	Open Data	ანგარიშების და პრეზენტაციების კომპონენტი, სადაც სხვადასხვა დეპარტამენტების სამოქმედო გეგმასთან ერთად, წლიური ანგარიშებიც არის ხელმისაწვდომი: <a href="http://www.mof.ge/Reports">http://www.mof.ge/Reports</a>
	უცხო ენები	ინგლისური
	ელ-ფოსტაზე გამოწერა	<a href="http://www.mof.ge/Newsletter">http://www.mof.ge/Newsletter</a>
	კონტაქტი	<a href="http://www.mof.ge/Contact">http://www.mof.ge/Contact</a>

ელ-კონსულტაცია	სოც. ქსელებთან ინტეგრაცია	Facebook, YouTube, Flickr
	სიახლის გაზიარება სოციალურ ქსელზე	მოწონება სოც. ქსელში, მეგობრისთვის გაგზავნა
	შეტყობინება/ონლაინ დახმარება	შეტყობინების გაგზავნის აპლიკაცია: <a href="http://www.mof.ge/Faq">http://www.mof.ge/Faq</a>
ელ-გადაწყვეტილებების მიღება	გადაწყვეტილებების/რეგულაციების მონახაზები, სადაც მოქალაქეებს აზრის დაფიქსირება შეუძლიათ	აპლიკაცია შეადგინე ბიუჯეტი, რომელიც მოქალაქეს აძლევს საშუალებას საკუთარი პრიორიტეტების მიხედვით შეადგინოს ქვეყნის ბიუჯეტი: <a href="http://www.mof.ge/4799">http://www.mof.ge/4799</a>



ფინანსთა სამინისტროს ვებ-გვერდი, მიუხედავად მრავალი ხარვეზისა, ბევრ საინტერესო და ინოვაციურ აპლიკაციას აერთიანებს. პირველ რიგში, აღსანიშნავია რუბრიკა „შეადგინე ბიუჯეტი“. ამ აპლიკაციის მეშვეობით ნებისმიერ რიგით მოქალაქეს შეუძლია საკუთარი აზრი დააფიქსიროს ქვეყნის მთავარი ფინანსური დოკუმენტის დაგეგმვის შესახებ. ათბალიანი სისტემით ყველაზე

პრიორიტეტულ სფეროს ენიჭება ათი ქულა, ყველაზე ნაკლებად პრიორიტეტულს კი ერთი. ხმის მიცემის შემდეგ ჩნდება ჯამური შედეგი, რომელიც უკვე დაფიქსირებული ხმების გადანაწილების მაჩვენებელია. ამ კონკრეტულ შემთხვევაში ხმების რაოდენობით ლიდერობს ჯანდაცვის პროგრამების დაფინანსება.

სასურველია, ბიუჯეტის დაგეგმვის აპლიკაციას დაემატოს სადისკუსიო ველი, სადაც მოქალაქეები განიხილავენ მათთვის პრიორიტეტულ საკითხებს. ამ გზით ცალმხრივი კომუნიკაცია ინტერაქტივად გადაიქცევა, რადგან მოქალაქეებს ექნებათ საშუალება ბიუჯეტის ფორმირების შესახებ გამოთქვან საკუთარი მოსაზრებები და სამინისტროდან მიიღონ პასუხები. „შეადგინე ბიუჯეტის“ იდენტური აპლიკაციების დანერგვით სამინისტრო გამოხატავს ღიაობას მიიღოს მოქალაქეების შენიშვნები და უშუალოდ ჩართოს ისინი მნიშვნელოვანი გადაწყვეტილებების მიღების პროცესში.

საქართველოს ფინანსთა სამინისტროს სისტემის თანამშრომელთა მხრიდან ნებისმიერი სახის უკანონო ქმედების შესახებ გთხოვთ, ინფორმაცია მიაწოდოთ ფინანსთა სამინისტროს შიდა აუდიტის დეპარტამენტის ინსპექტორების სამმართველოს

ტელ.: 226 22 22  
ელ. ფოსტა: [internalaudit@mof.ge](mailto:internalaudit@mof.ge)

ასევე მისასალმებელია ის, რომ სამინისტროს ცალკე რუბრიკა აქვს დათმობილი ანგარიშებისა და პრეზენტაციებისთვის. სამინისტროს ყველა დეპარტამენტის წლიური ანგარიშები ერთად არის თავმოყრილი და იოლად ხელმისაწვდომია

დაინტერესებულ პირთათვის. დადებითი ტენდენციაა როგორც უშუალოდ სამინისტროს, ასევე შიდა აუდიტის ცხელი ხაზის ნომრების არსებობა ვებ-გვერდზე.

ფინანსთა სამინისტროსთან უშუალო კავშირი შესაძლებელია ონლაინ შეტყობინების გაგზავნის გზით. ეს მისასაღმებელი ტენდენციაა, მაგრამ, ამასთან, აუცილებელია ვებ-გვერდს სხვა საკონტაქტო ინფორმაცია დაემატოს. უწყების ელ-რესურსზე რუბრიკა „კონტაქტი“ არ არის თვალსაჩინოდ განთავსებული. მისი პოვნა განყოფილებაში „სამინისტროს შესახებ“ არც ისე ადვილია, ვებ-გვერდის სტრუქტურა თვალისთვის ძნელად აღსაქმელია. სამწუხაროდ, საკონტაქტო ინფორმაცია მწირია და მოიცავს მხოლოდ უწყების მისამართს და სამინისტროს სხვადასხვა დეპარტამენტის ხელმძღვანელი პირების საკონტაქტო ტელეფონს. აუცილებელია, დაემატოს როგორც დეპარტამენტების საკონტაქტო ელ-ფოსტა, ასევე, მთლიანად სამინისტროს საკონტაქტო ელ-ფოსტა, ფაქსი და ტელეფონი.

აქვე აღსანიშნავია, რამდენად არაეფექტურია უწყების მოქალაქეებთან კომუნიკაციის სტრატეგია. ჩვენ მიერ გაგზავნილ ოთხ სატესტო შეტყობინებიდან არცერთ მათგანზე პასუხი არ მიგვიღია.

### ენერგეტიკისა და ბუნებრივი რესურსების სამინისტრო

ენერგეტიკის სამინისტრო	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	Open Data	სამინისტროს სხვადასხვა წლების ბიუჯეტები -- <a href="http://menr.gov.ge/4429">http://menr.gov.ge/4429</a>
	უცხო ენები	ინგლისური
	დაგეგმილი ღონისძიებების კალენდარი	საჯარო განხილვა -- <a href="http://menr.gov.ge/default.aspx?sec_id=4269&amp;lang=1&amp;The_me_id=77">http://menr.gov.ge/default.aspx?sec_id=4269&amp;lang=1&amp;The_me_id=77</a>
	კონტაქტი	<a href="http://menr.gov.ge/Contact">http://menr.gov.ge/Contact</a>
ელ-კონსულტაცია	სოც. ქსელებთან ინტეგრაცია	Facebook, Twitter, YouTube, Flickr;
	მომხმარებლის სივრცე	<a href="http://menr.gov.ge/Default.aspx?sec_id=4515&amp;lang=1">http://menr.gov.ge/Default.aspx?sec_id=4515&amp;lang=1</a>
	დაკომენტარების საშუალება	დაკომენტარების საშუალება Facebook ანგარიშის მეშვეობით -- <a href="http://menr.gov.ge/News/2012/2517">http://menr.gov.ge/News/2012/2517</a>

ენერგეტიკისა და ბუნებრივი რესურსების სამინისტროს ვებ-გვერდი ელ-ჩართულობის განვითარებისთვის მნიშვნელოვან რამდენიმე მექანიზმს აერთიანებს. პირველ რიგში აღსანიშნავია საჯარო განხილვების რუბრიკა, სადაც წინასწარ განთავსდება დაგეგმილი შეხვედრების შესახებ ინფორმაცია. აქვე, დაინტერესებულ პირს შეუძლია Facebook ანგარიშით დატოვოს კომენტარი, დასვას შეკითხვა ან წამოწიოს სხვა განსახილველი თემა. მონიტორინგის ფარგლებში ენერგეტიკის



17/01/2013  
**შიდა წყალსატენისა და თევზაშუქუნო საეწიარის მართვის გეგმის საჯარო განხილვა იწყება**

სსიპ "მუნიციპალიტეტის საავტოტო" წარმოგიდგინებ 8 პ.ს. „ტაბა“-ზე 20 წლის ვადით გაცემული #0000006 თევზჭერის სპეციალური ლიცენზიის პირობების შესაბამისად შეზღუდულ და წარმოდგენილ შიდა წყალსატენისა და თევზაშუქუნო საეწიარის მართვის გეგმის საჯარო განხილვასთვის.

გთხოვთ, შენიშვნები და წინადადებები წერილობით წარადგინოთ 2013 წლის 01 თებერვლამდე სამინისტროს მართვის გეგმის საჯარო განხილვაში, მისი შედეგში დამტკიცებისათვის, სსიპ "მუნიციპალიტეტის საავტოტო" (მისამართი: ვულკანის #6), 2013 წლის 11 თებერვალს ჩატარდება.

მართვის გეგმა

სამინისტროს მივწერეთ შეკითხვა საჯარო განხილვებთან დაკავშირებით - თავისუფალია თუ არა მასზე დასწრება და თუ თავისუფალია, რა პროცედურები არსებობს განხილვაზე მოსახვედრად. სამწუხაროდ, სამინისტროდან პასუხი არ მიგვიღია, შესაბამისად, უცნობია, ღიაა თუ არა ის ნებისმიერი დაინტერესებული პირისთვის.

ასევე, დადებითი ტენდენციაა სიახლეებზე კომენტარების დაწერის საშუალება. ქართული სამთავრობო უწყებების ძალიან მცირე ნაწილს აქვს ეს ფუნქცია გააქტიურებული. აღსანიშნავია, რომ სამინისტრო Facebook-თან ერთად Twitter-ის ანგარიშსაც აქტიურად იყენებს სიახლეების გასავრცელებლად. ზოგადად, ენერგეტიკის სამინისტროს ვებ-გვერდი ბევრ სოციალურ ქსელთან არის

ინტეგრირებული; ამასთან, უწყებას დაინსტალირებული აქვს პირდაპირი ტრანსლაციის ერთ-ერთი საშუალება - USTREAM აპლიკაცია, თუმცა ეს უკანასკნელი მოქმედი სერვისი არ არის. ენერგეტიკის სამინისტროს ვებ-გვერდი საშუალებას აძლევს მოქალაქეს დარეგისტრირდეს და ჰქონდეს საკუთარი სივრცე. ასე გამოიყურება მომხმარებლის სივრცე ამ ვებ-გვერდზე:

კონტაქტი
ხმინად დასმული შეკითხვები
კითხვა
პასუხი
პროფილი
გასვლა

---

ავტორი
თემა
წელი
წილი
ნათობი
გაზი
სხვა რესურსები
ენერგეტიკა
სხვა

კითხვა: **გამარჯობა. როდის აქვს მინისტრს მიღების საათები?**

12.10.2012

პასუხი :

-

მოქალაქეების შეკითხვები სხვადასხვა განყოფილებებში ერთიანდება თავისი სპეციფიკიდან გამომდინარე. აქვე ჩანს, როდის გაიგზავნა შეკითხვა და მოვიდა თუ არა მასზე პასუხი. მომხმარებლის სივრცე ძალიან კომფორტულია გამოსაყენებლად, რადგან დარეგისტრირება ხორციელდება როგორც ელ-ფოსტის და პაროლის მითითებით, ასევე, Facebook ანგარიშის მეშვეობითაც. მომხმარებელს შეუძლია სურვილისამებრ დაამატოს საკუთარი ფოტო და ლოგო

„პროფილის“ განყოფილებაში. გარდა ამისა, იმათთვის, ვინც დარეგისტრირებული არ არის, სამინისტროსთან დაკავშირება, ჩვეულებრივ, ელ-ფოსტის მეშვეობითაც შესაძლებელია.

მიუხედავად იმისა, რომ ენერგეტიკის სამინისტროს საიტზე ელ-ჩართულობის განვითარების კუთხით დადებითი ტენდენციები შეინიშნება, ვებ-გვერდზე ხარვეზები მაინც ფიქსირდება. სხვადასხვა ანგარიშით გაგზავნილი ოთხი შეკითხვიდან სამინისტროს არცერთ მათგანზე არ

### დაგვიკავშირდით

საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახური

მისამართი: ალ.ყაზბეგის 12

ტელ: ☎ +995 32 2510591, ☎ +995 32 2510698

კანცელარიის ტელ: ☎ +995 32 2510611

ელ-ფოსტა: [press@mradi.gov.ge](mailto:press@mradi.gov.ge)

საჯარო ინფორმაციაზე პასუხისმგებელი პირი ☎ +995 32 2510591

სამინისტროს ცხელი ხაზი ☎ +995 32 2510774

ყურადღება: ვებ-გვერდის მეშვეობით გამოგზავნილი წერილი ატარებს საინფორმაციო ხასიათს, შესაბამისად მასზე გაცემული პასუხი ვერ იქნება იურიდიული ძალის მატარებელი!

უპასუხია. ამასთან, უწყების ვებ-გვერდს არ გააჩნია გამართული საჯარო შეხვედრების ანგარიშების, აუდიო თუ ვიდეო ჩანაწერების განთავსებისთვის სპეციალური განყოფილება, სადაც ის მომხმარებლები დააფიქსირებენ აზრს, ვინც განხილვას ვერ დაესწრო. ამასთან, სასურველია სამინისტრომ საჯარო განხილვების დაწყების შესახებ მსურველებს ელ-ფოსტაზე ან მოკლე ტექსტური შეტყობინების სახით აცნობოს, ამისთვის აუცილებელია ელ-რესურსზე დაინერგოს ელ-

ფოსტაზე გამოწერის, RSS და SMS სახით ინფორმაციის მიღების პრაქტიკა.

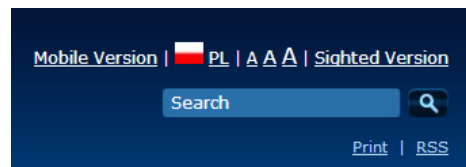
## რეგიონული განვითარებისა და ინფრასტრუქტურის სამინისტრო

რეგიონული განვითარების სამინისტრო	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	Open Data	უწყების 2012 წლის სამოქმედო გეგმა <a href="http://mradi.gov.ge/ge/component/content/article/870.html">http://mradi.gov.ge/ge/component/content/article/870.html</a>
	უცხო ენები	ინგლისური
	კონტაქტი	<a href="http://mradi.gov.ge/ge/contact.html">http://mradi.gov.ge/ge/contact.html</a>
	ელ-ფოსტაზე გამოწერა	აპლიკაცია არ მუშაობს: <a href="http://mradi.gov.ge/ge/component/content/article/725.html">http://mradi.gov.ge/ge/component/content/article/725.html</a>
ელ-კონსულტაცია	სოც. ქსელებთან ინტეგრაცია	Facebook, Twitter, YouTube, Flickr
	შეტყობინება/ონლაინ დახმარება	ტექნიკური ხარვეზის გამო შეტყობინების გაგზავნის აპლიკაცია არ ჩანს: <a href="http://mradi.gov.ge/ge/contact.html">http://mradi.gov.ge/ge/contact.html</a>

საქართველოს რეგიონული განვითარებისა და ინფრასტრუქტურის სამინისტროს ვებ-გვერდი უწყების ფინანსური დოკუმენტებით და ანგარიშების განთავსების კუთხით საკმაოდ გამჭვირვალეა და გვთავაზობს უწყების 2013 წლის ბიუჯეტს, სამინისტროს მიზნებსა და ამოცანებს და სამოქმედო



გეგმას. ასევე, დადებითი ტენდენციაა სოციალურ ქსელებთან ინტეგრაცია, მათ შორის Twitter-თან, რადგან ამ უკანასკნელს ბევრი უწყება არ იყენებს. ვებ-გვერდზე თვალსაჩინოდ არის მითითებული დაწესებულების ცხელი ხაზის ნომერი.



სამწუხაროდ, ელექტრონული რესურსის საკომუნიკაციო მექანიზმები ამით ამოიწურება. სამინისტრო ელ-გადაწყვეტილების მიღების კომპონენტის არცერთ პუნქტს არ აკმაყოფილებს. გარდა ამისა, ტექნიკური ხარვეზი დაფიქსირდა რუბრიკაში „კონტაქტი“, სადაც მონიტორინგის პირველ ნახევარში ონლაინ შეტყობინების გაგზავნის აპლიკაცია ხელმისაწვდომი იყო, მაგრამ დღეს შეტყობინების ფორმა საიტზე ხელმისაწვდომი აღარ არის.

ბოლოში განთავსებული ტექსტი გვაძლევს საფუძველს ვივარაუდოთ, რომ შეტყობინების გაგზავნის აპლიკაცია მხოლოდ ტექნიკური გაუმართაობის გამო **სიახლეების გამოწერა ელ. ფოსტით** არ ფუნქციონირებს.

ასევე ტექნიკურ პრობლემას ვაწყდებით ელ-ფოსტაზე სიახლეების გამოწერის შემთხვევაშიც. ეს აპლიკაციაც არ მუშაობს.

## Sorry, File Not Found: 404

Invalid URL /page/signup/mr-di-email-georgian

<http://gqrmichael.bluestatedigital.com>

გარდა ამისა, უწყების მიერ განთავსებული სიახლეები არ არის ღია მოქალაქეების კომენტარებისთვის. ონლაინ შეტყობინების გაგზავნის აპლიკაციის გაუმართაობის გამო კი მომხმარებელს სამინისტროსთან უშუალო კავშირის მექანიზმები შეზღუდულია და მხოლოდ ელ-ფოსტით, საკონტაქტო ტელეფონითა და ცხელი ხაზით შემოიფარგლება.

სამინისტროს ვებ-გვერდზე არ არის ინტეგრირებული ბლოგები, ფორუმები და სხვა საკომუნიკაციო მექანიზმები. აქ არც შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებისთვის არის გამოყოფილი სპეციალური სექცია, როგორც, მაგალითად, პოლონეთის რეგიონული განვითარების სამინისტროს



### National Development Strategy 2020

The National Development Strategy 2020 has been adopted by the Council of Ministers on 25 September 2012.

The main objective of medium-term strategy is to strengthen and make use of the economic, social and institutional capabilities in order to ensure rapid and sustainable development of the country, and to improve the quality of life.

The National Development Strategy 2020 (NDS) is a part of the new national development management system, the foundation of which are determined by the amended law of 6 December 2006 on the principles of development policy (Polish Journal of Laws [Dz.U.] of 2009 No 84, item 712, as amended) and by the document on Poland's Development Management System, adopted by the Council of Ministers on 27 April 2009.

ოფიციალურ საიტზე, სადაც, შესაძლებელია, როგორც ტექსტის აუდიო რეჟიმში მოსმენა, ასევე ტექსტის გადიდება, დაპატარავება და ბევრი სხვა ფუნქცია, რაც მხედველობის პრობლემების მქონე ადამიანებს საიტის გამოყენებას უადვილებს.

### განათლებისა და მეცნიერების სამინისტრო

განათლების სამინისტრო	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	Open Data	ეროვნული სასწავლო გეგმა -- <a href="http://www.mes.gov.ge/content.php?id=3929&amp;lang=geo">http://www.mes.gov.ge/content.php?id=3929&amp;lang=geo</a>
	უცხო ენები	ინგლისური
	კონტაქტი	<a href="http://www.mes.gov.ge/content.php?id=6&amp;lang=geo">http://www.mes.gov.ge/content.php?id=6&amp;lang=geo</a>
	RSS	--
ელ-კონსულტაცია	ბლოგი	<a href="http://blogger.ge/">http://blogger.ge/</a>
	სოც. ქსელებთან ინტეგრაცია	Facebook, Twitter, Flickr; YouTube;
	სოც.ქსელებზე სიახლის გაზიარება	Facebook-ზე მოწონება, გაგზავნა, გაზიარება
	ხშირად დასმული შეკითხვები	<a href="http://www.mes.gov.ge/content.php?id=3929&amp;lang=geo">http://www.mes.gov.ge/content.php?id=3929&amp;lang=geo</a> ჩამოსატვირთი Word დოკუმენტის სახით
	შეტყობინების	ონლაინ დახმარება -- <a href="https://emis.ge/chat/client.php?locale=ge&amp;style=simplicity">https://emis.ge/chat/client.php?locale=ge&amp;style=simplicity</a>
ელ-გადაწყვეტილების მიღება	გადაწყვეტილებების/რეგულაციების მონახაზები, სადაც მომხმარებელი შენიშვნებს დაურთავს	<a href="http://www.mes.gov.ge/content.php?id=253&amp;lang=geo">http://www.mes.gov.ge/content.php?id=253&amp;lang=geo</a> რუბრიკა „განსახილველი საკითხები“, რომელიც მოიცავს, ამ კონკრეტულ შემთხვევაში, დოკუმენტს -- "ეროვნული კვალიფიკაციების ჩარჩო", მაგრამ მომხმარებელს კომენტარის დატოვების, აზრის დაფიქსირების საშუალება არ აქვს.

საქართველოს განათლების სამინისტრო საკუთარ ვებ-გვერდზე რამდენიმე საკმაოდ საინტერესო და ინოვაციურ აპლიკაციას გვთავაზობს. პირველ რიგში, საინტერესოა mastsavlebeli.ge, რომელიც წარმოადგენს ინტერნეტ გაზეთს, სადაც უამრავი საინტერესო სტატია იწერება. სტატიები ძირითადად საშუალო განათლებას და ამ სფეროში არსებულ პრობლემებს ეხება. სიახლეების ბოლოში კი მოცემულია სივრცე კომენტარებისთვის. ამასთან, გვერდზე წარმოებს გამოკითხვა ვებ-გვერდის მუშაობასთან დაკავშირებით.

შედარებით ფართო პროფილი აქვს არჩეული სამინისტროს მიერ ინიცირებული პროექტს - blogger.ge-ს არის ბლოგ-პოსტების ფართო არჩევანი თემების მიხედვით და მომხმარებელს ასევე აქვს მათი კომენტარების საშუალება. გვერდზე ცალკე სექცია აქვთ დათმობილი ბლოგერებს. განათლების საკითხებთან დაკავშირებით დისკუსიის გასამართად, გვერდს აქვს ფორუმი და ვიდეო დისკუსიების კომპონენტი.

ამ გვერდზე დარეგისტრირება ნებისმიერ მსურველს ძალიან მარტივად შეუძლია. სისტემაში შესვლით კი ფორუმის დისკუსიებში მონაწილეობის შესაძლებლობა გვეძლევა. ამავე პროფილით შესაძლებელია პირადი გზავნილების როგორც მიღება ასევე გაგზავნა ფორუმის სხვა მომხმარებლებთან.

რაც შეეხება უშუალოდ უწყების ვებ-გვერდს, აღსანიშნავია, რომ განათლების სამინისტრო ისევე აქტიურად იყენებს Twitter-ს, როგორც Facebook-ს. ამასთან, ვებ-გვერდზე განთავსებულია ონლაინ ოპერატორის აპლიკაცია, რომელიც მარტივი გამოსაყენებელია. ხოლო იმ შემთხვევაში, თუ

ოპერატორი მიუწვდომელია, სისტემა იტოვებს მესიჯს, რომელსაც მოგვიანებით მითითებულ ელ-ფოსტაზე გაეცემა პასუხი.

მისასალმებელია რუბრიკა „განსახილველი საკითხები“, რომელიც ამ კონკრეტულ შემთხვევაში, მხოლოდ ერთ დოკუმენტს მოიცავს -- ეროვნული კვალიფიკაციების ჩარჩო. აუცილებელია, ამ განყოფილების უზრუნველყოფა სადისკუსიო სივრცით. წინ გადადგმული ნაბიჯი იქნება უწყების მხრიდან ამ განყოფილებაში ფორუმის, ან სხვა სადისკუსიო პლატფორმის ინტეგრირება. ამ გზით მოქალაქეებს უფრო გაუმარტივდებათ განსახილველ თემაზე აზრის გამოთქმა.

სასურველია, ვებ-გვერდზე დაინერგოს ონლაინ მომსახურების გაუმჯობესებაზე მიმართული გამოკითხვების გამართვის პრაქტიკა, როგორც ეს ხდება სინგაპურის განათლების სამინისტროს ვებ-გვერდზე. გამოკითხვაში საუბარია განთავსებული ინფორმაციის რელევანტურობაზე, რამდენად სასარგებლო, იოლად საპოვნელი და ადვილად გასაგები იყო კონკრეტული ინფორმაცია. ამ ფორმის

შევსების შემდეგ მოქალაქეს შეუძლია საკუთარი მოსაზრებები და რჩევები მიაწოდოს ადმინისტრაციას ვებ-გვერდის მუშაობის გაუმჯობესებასთან დაკავშირებით.

მსგავსი სერვისის დანერგვა საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების სამინისტროს ვებ-გვერდზეც ხელს შეუწყობს მოქალაქეების ჩართვას გადაწყვეტილებების მიღების პროცესში.

**MOE Website Satisfaction Poll**  
Tell us if the website worked for you, or if it didn't where, so we can get it fixed. Thanks!

Rate the MOE website: \*

	Extremely dissatisfied	Dissatisfied	Slightly dissatisfied	Slightly satisfied	Satisfied	Extremely satisfied
The information on the website was relevant to me.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The information on the website was useful in resolving my queries.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I could find the information I needed easily.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The information was easy to understand.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

How can we make the MOE website better for you?

Your name

Your Email

## საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან იძულებით გადაადგილებულ პირთა, განსახლებისა და ლტოლვილთა სამინისტრო

დევნილთა სამინისტრო	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	უცხო ენები	ინგლისური, აფხაზური;
	კონტაქტი	<a href="http://mra.gov.ge/main/GEO#contact">http://mra.gov.ge/main/GEO#contact</a>
	RSS	--
ელ-კონსულტაცია	სოც. ქსელებთან თან ინტეგრაცია	Facebook, Youtube;
	FAQ/ხშირად დასმული შეკითხვები	<a href="http://mra.gov.ge/main/GEO#section/59">http://mra.gov.ge/main/GEO#section/59</a>
	შეტყობინება/ონლაინ დახმარება	<a href="http://mra.gov.ge/main/GEO#contact">http://mra.gov.ge/main/GEO#contact</a>

დევნილთა სამინისტროს ვებ-გვერდი არ გამოირჩევა ინოვაციური და საინტერესო აპლიკაციების სიმრავლით, თუმცა მოქალაქეებთან კომუნიკაციის ელემენტარული მექანიზმები უზრუნველყოფილია. პირველ რიგში, აღსანიშნავია შეტყობინების გაგზავნის აპლიკაცია, რომლითაც უწყებასთან უშუალო კომუნიკაციაა შესაძლებელი. რუბრიკა „კონტაქტში“ ასევე მოცემულია სხვა საკონტაქტო ინფორმაცია ტელეფონის, ფაქსის, ცხელი ხაზის ნომრების და ელ-ფოსტის მისამართის ჩათვლით. აღსანიშნავია, რომ დევნილთა სამინისტროს სხვა უწყებებისგან განსხვავებით სოციალური ქსელების ბანერები არა მთავარ გვერდზე, არამედ საკონტაქტო ინფორმაციასთან ერთად აქვს განთავსებული. სამინისტროს არ აქვს ოფიციალური Twitter ანგარიში.



მისასალმებელი ტენდენციაა სამინისტროს ვებ-გვერდზე მოქალაქეთა მისაღები ცენტრის ბანერის განთავსება. ეს ცენტრის დანიშნულება დევნილთა მიღება, მათ კითხვებზე პასუხის გაცემა და მათთვის სხვადასხვა ტიპის სერვისის მიწოდებაა, შესაბამისად, ცენტრის საკონტაქტო ინფორმაციის თვალსაჩინოდ განთავსება იმის

მანიშნებელია, რომ უწყება ორიენტირებულია გააუმჯობესოს მოქალაქეების მომსახურება.

**მისამართი:**

მისაღები ცენტრი მდებარეობს თბილისში, სამინისტროს შენობის მე-4 სართულზე (თამარაშვილის 15ა).  
სამუშაო საათებია 10:00 – 18:00, შაბათ-კვირის გარდა.



დევნილთა მისაღები ცენტრი ასევე ფუნქციონირებს საქართველოს 4 რეგიონში. გთხოვთ იხილოთ, თუ რომელი მისაღები ცენტრი არის თქვენს საცხოვრებელ ადგილთან ახლოს.

გუგუდში (აჭარისა და სამეგრელო-ზემო სვანეთის რეგიონალური სამმართველო)  
 შუთაბისი (იმერეთის, გურიის, რაჭა-ლეჩხუმისა და ქვემო სვანეთის სამმართველო)  
 რუსთავი (ქვემო ქართლის, მცხეთა-თიანეთის და კახეთის სამმართველო)  
 ბორი (შიდა ქართლისა და სამცხე-ჯავახეთის დევილთა სამმართველო)

ასევე დადებითი ტენდენციაა კითხვა-პასუხის რუბრიკის არსებობა და RSS წვდომა ვებ-გვერდზე, რაც ელ-კომუნიკაციის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი კომპონენტია.

თუმცა, მიუხედავად საბაზისო საკომუნიკაციო მექანიზმების არსებობისა, აუცილებელია სამინისტროს ვებ-გვერდს სხვადასხვა აპლიკაცია დაემატოს, რათა შესაძლებელი გახდეს მოქალაქეებთან სრულფასოვანი კომუნიკაცია. პირველ რიგში, აუცილებელია ეფექტური სადისკუსიო პლატფორმის დანერგვა, სადაც დაინტერესებული პირები სხვადასხვა მნიშვნელოვან საკითხებს განიხილავენ. ასევე, სასურველია, უწყებამ ხშირად დაგეგმოს და მოაწიოს საჯარო განხილვები და დისკუსიები. სამინისტროს სპეციფიკიდან გამომდინარე, აუცილებელია, მისი ბენეფიციარების უშუალო ჩართვა გადაწყვეტილებების მიღების პროცესში. ამასთან, მიუხედავად იმისა, რომ რუბრიკა „დევნილთა ისტორიები“ არსებობს, სასურველია ამ ყველაფერს ბლოგის სახე მიეცეს და მსურველებმა კომენტარების გაკეთების შესაძლებლობა მიიღონ.

რაც შეეხება უწყების მოქალაქეებთან კომუნიკაციის ხარისხს, ჩვენ მიერ გაგზავნილი ოთხი შეკითხვიდან სამინისტრომ მხოლოდ ორს გასცა პასუხი და ორივეჯერ ერთი თვის დაგვიანებით. თუმცა, აქვე აღსანიშნავია ისიც, რომ ორივე კითხვაზე პასუხი სრულყოფილი და ამომწურავი იყო.

### ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრო

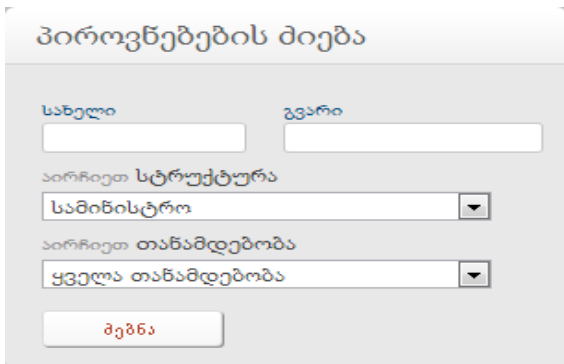
ეკონომიკის სამინისტრო	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	უცხო ენები	ინგლისური
	კონტაქტი	<a href="http://economy.ge/?category=9&amp;lang=geo">http://economy.ge/?category=9&amp;lang=geo</a>
	RSS	--
ელ-კონსულტაცია	შეტყობინება/ონლაინ დახმარება	<a href="http://economy.ge/?category=9&amp;lang=geo">http://economy.ge/?category=9&amp;lang=geo</a>

ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს ერთადერთი უწყებაა, რომელსაც ვებ-გვერდზე ინტეგრირებული არ აქვს არცერთი სოციალური ქსელის ბმული. ეს თავისთავად უარყოფითი ტენდენციაა, რადგან, ძირითადად საჯარო დაწესებულებების გვერდებს სოციალურ ქსელებში გაცილებით მეტი მომხმარებელი ჰყავს, ვიდრე მათ ვებ-გვერდებს. გარდა ამისა, სოციალურ ქსელებში უწყებების ოფიციალური გვერდების იდენტიფიცირების ერთადერთი საშუალება სწორედ ვებ-გვერდზე მოცემული ბმულია, ეკონომიკის სამინისტროს შემთხვევაში კი, ვებ-გვერდზე სოციალურ ქსელების ოფიციალური გვერდების არმითითებით, შანსი იმის, რომ უწყების ყალბი Facebook თუ Twitter ანგარიშები შეიქმნას, გაცილებით დიდია. გარდა ამისა, ეს გაუმართაობა ართულებს მოქალაქის უშუალო კონტაქტს სამინისტროსთან. თუ იმასაც გავითვალისწინებთ, რომ ვებ-გვერდზე განთავსებული ონლაინ შეტყობინების გაგზავნის აპლიკაცია „თქვენი წერილი“ ტექნიკურად გაუმართავია და შეტყობინება არ იგზავნება, მომხმარებელს, ფაქტობრივად, უწყებასთან უშუალო და სწრაფი კავშირის დამყარების საშუალება არ გააჩნია, გარდა ოფიციალური ელ-ფოსტისა.

მართალია, ვებ-გვერდზე დეტალურად არის მოცემული თითოეული დეპარტამენტის საკონტაქტო ინფორმაცია მმართველი პირების ელ-ფოსტისა და ტელეფონის ნომრების ჩათვლით, მაგრამ ელ-ფოსტაზე გაცილებით სწრაფი, მოსახერხებელი და ეფექტური კომუნიკაციის საშუალება შეტყობინების გაგზავნის აპლიკაციაა. ამასთან, შესაძლოა მომხმარებელი დააზნოს დეპარტამენტების სიმრავლემ ან საკუთარი შეკითხვა ვერც ერთი დეპარტამენტის საქმიანობას ვერ მოარგოს. ამის თავიდან ასაცილებლად აუცილებელია ვებ-გვერდზე არსებობდეს საერთო შეტყობინებების აპლიკაცია, საიდანაც წერილები თემატურად გადანაწილდება დეპარტამენტებში.

ამ პრაქტიკის არაეფექტურობის დასტურია ჩვენი ექსპერიმენტი. სამინისტროს ოფიციალურ ელ-ფოსტაზე გაგზავნილ არცერთ წერილზე პასუხი არ მიგვიღია.

ტექნიკურად გაუმართავია ხშირად დასმული კითხვების რუბრიკაც. ამ გვერდზე გადასვლით იხსნება მხოლოდ შეტყობინების გაგზავნის აპლიკაცია. გვერდზე განთავსებული სიახლეების ქვეშ არ არის გამოყოფილი სივრცე კომენტარებისათვის და არც ამ სიახლეების სოციალურ ქსელებზე გაზიარების ფუნქციაა გააქტიურებული. ეს, პირველ რიგში, სამინისტროსთვის წარმოადგენს პრობლემას, რადგან მისი საქმიანობა საზოგადოებრივი ყურადღების მიღმა რჩება. დაინტერესებულ მოქალაქეებს კი მცირედი შესაძლებლობაც არ გააჩნიათ, რომ საკუთარი მოსაზრება გამოთქვან.



რაც შეეხება ვებ-გვერდზე დაფიქსირებულ დადებით ტენდენციებს, პირველ რიგში, ინოვაციურია პირების სამიხეობელი სისტემა, რუბრიკა „კონტაქტის“ გვერდზე. მისი მეშვეობით მოქალაქეს შეუძლია კონკრეტული საჯარო პირის საკონტაქტო ინფორმაცია მოიძიოს დეპარტამენტის და თანამდებობის მითითებით.

მთავარ გვერდზე თვალსაჩინოდ არის განთავსებული უშუალოდ სამინისტროს, ანტიმონოპოლიური

სამსახურის და შიდა აუდიტის სამსახურის ცხელი ხაზის ნომრები. ასევე მისასალმებელია უწყების მხრიდან RSS აპლიკაციით უზრუნველყოფა.

თუმცა ეს მექანიზმები საკმარისი არ არის მომხმარებელთან სრულფასოვანი კომუნიკაციის დასამყარებლად.

აუცილებელია, ვებ-გვერდს დაემატოს, სულ მცირე, სიახლეების სოციალურ ქსელებზე გაზიარების ფუნქცია. სასურველია, ასევე გამოსწორდეს ონლაინ შეტყობინების გაგზავნის აპლიკაციაში არსებული ტექნიკური ხარვეზი და გვერდმა შეითავსოს სადისკუსიო პლატფორმის ფუნქცია სხვადასხვა საკომუნიკაციო ბერკეტების დამატებით.

### გარემოს დაცვის სამინისტრო

გარემოს დაცვის სამინისტრო	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	Open Data	<a href="http://moe.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=32;">http://moe.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=32;</a> <a href="http://moe.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=97;">http://moe.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=97;</a>
	უცხო ენები	ინგლისური
	დაგეგმილი ღონისძიებების კალენდარი	<a href="http://moe.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=150&amp;info_id=2174">http://moe.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=150&amp;info_id=2174</a>
	კონტაქტი	<a href="http://moe.gov.ge/index.php?sec_id=59&amp;lang_id=GEO">http://moe.gov.ge/index.php?sec_id=59&amp;lang_id=GEO</a>
ელ-კონსულტაცია	უკუკავშირი	<a href="http://moe.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=112">http://moe.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=112</a>
	სოც.ქსელებთან ინტეგრაცია	Facebook, Twitter, Flickr; YouTube, Myvideo, Ustream;
	სოც.ქსელებზე სიახლის გაზიარება	მოწონება Facebook-ზე

	შეტყობინება/ონლაინ დახმარება	<a href="http://moe.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=60">http://moe.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=60</a>
ელ-გადაწყვეტილების მიღება	გადაწყვეტილებების/რეგულაციების მონახაზები, სადაც მომხმარებელი შენიშვნებს დაურთავს	<a href="http://moe.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=93">http://moe.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=93</a>

გარემოს დაცვის სამინისტროს ვებ-გვერდზე ბევრი საინტერესო და ინოვაციური სერვისი თუ აპლიკაციაა ინტეგრირებული. პირველ რიგში, აღსანიშნავია დაგეგმილი ღონისძიებების კალენდარი, რომელიც არც თუ ხშირად გავრცელებული პრაქტიკაა საქართველოს საჯარო ელექტრონულ სივრცეში. გარემოს დაცვის სამინისტროს მთავარ გვერდზევე თვალსაჩინოდ არის გამოქვეყნებული ინფორმაცია დაგეგმილი საჯარო შეხვედრების შესახებ. უწყება მოსახლეობას მოუწოდებს აქტიურად მიიღონ მონაწილეობა საჯარო დისკუსიაში. განიხილება სამინისტროს მიერ დაგეგმილი კონკრეტული პროექტები, აქტივობები, მნიშვნელოვანი კანონპროექტები. ხაზგასასმელია ის გარემოება, რომ ეს განხილვები მხოლოდ დედაქალაქში არ ტარდება. მასში მონაწილეობა საქართველოს სხვადასხვა რეგიონის წარმომადგენლებსაც შეუძლიათ.

მოქალაქეებს საშუალება აქვთ დაგეგმილი ღონისძიების შესახებ სოციალური ქსელებით გაავრცელონ ინფორმაცია საიტზე ინტეგრირებული Facebook-ის გაზიარების ღილაკის მეშვეობით.

**განცხადებები/ტენდერები**

ქალაქ ვასპო, კლინიკის, თაბაშირისა და დანამატების დაფუძვით ცემენტის წარმოების საამქროს გარემოზე ზემოქმედების შეფასების ანგარიშის საჯარო განხილვა  
დაგეგმილი საქმიანობის საჯარო განხილვის დრო და ადგილი: 2013 წლის 21 მარტი, 14 საათი, ქ. ვასპო, აღმაშენებლის ქუჩა 168, შპს „ვაგასიანშენი“-ს საწარმოო ტერიტორია.

ქობულეთის მუნიციპალიტეტის სოფელ ონამურის მიდამოებში მობილური ასფალტ-ბეტონის ქარხნის მონტაჟისა და ექსპლუატაციის გარემოზე ზემოქმედების შეფასების ანგარიშის საჯარო განხილვა  
დაგეგმილი საქმიანობის საჯარო განხილვის დრო და ადგილი: 2013 წლის 15 მარტი, 14 საათი, ქ. ქობულეთი, დავით აღმაშენებლის გამზ. 141, ქობულეთის მუნიციპალიტეტის საკრებულოს შენობა.

ალაზანი-2 ჰესის მშენებლობისა და ექსპლუატაციის პროექტის გარემოზე ზემოქმედების შეფასების ანგარიშის საჯარო განხილვა.  
დაგეგმილი საქმიანობის საჯარო განხილვის დრო და ადგილი: 2013 წლის 15 მარტი, 13 საათი, გურჯაანის მუნიციპალიტეტი, ქ. გურჯაანი, ნინოწილის გამზ. N13, გურჯაანის მუნიციპალიტეტის ადმინისტრაციული შენობა.

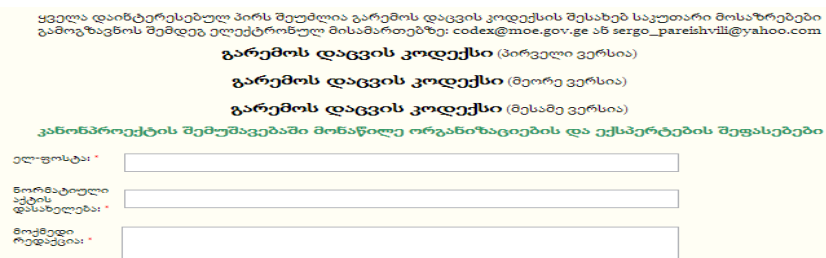
მოწვევა საჯარო განხილვაზე  
აშა წლის 4 თებერვალს, 3 საათზე, საქართველოს გარემოს დაცვის სამინისტრო (თბილისი, გ. გულუას #6) გირვეთ კანონპროექტების საჯარო განხილვაზე.

გარემოს დაცვის სამინისტროს ვებ-გვერდზე მოქმედებს რუბრიკა „გთხოვთ, მოგვწეროთ“, რომელიც მოქალაქეებს მოუწოდებს უწყებას კანონდარღვევის შესახებ შეატყობინონ ან მიმართონ კითხვებით და წინადადებებით, რომლებიც სამინისტროს სისტემის ფუნქციონირებაში არსებული ხარვეზების აღმოფხვრას ემსახურება.

საქართველოს გარემოს დაცვის სამინისტროს ერთ-ერთი მთავარი ამოცანაა გარემოს დაცვის სფეროში შესაძლო კორუფციული მოვლენების, თანამშრომელთა მხრიდან ჩადენილი სხვადასხვა სახის დარღვევების, სამინისტროს სისტემის ფუნქციონირებაში არსებული ხარვეზების აღმოფხვრა, ბუნებრივი რესურსების რაციონალურად გამოყენების უზრუნველყოფა და საზოგადოებისთვის უსაფრთხო გარემოს შექმნა.

აღნიშნულთან დაკავშირებით თუ გაქვთ კითხვები, წინადადებები, ან ფლობთ ინფორმაციას სამინისტროს სისტემის თანამშრომელთა ან მოქალაქეთა მხრიდან რაიმე სახის დარღვევა-დანაშაულთან დაკავშირებით, გთხოვთ, მოგვაცნოდით მაქსიმალურად სრულყოფილი ინფორმაცია, იმისათვის, რომ მოგვეცეს სათანადო კანონმდებლობის რეაგირების საშუალება.

გარემოს დაცვის სამინისტროს მომხმარებელთან კომუნიკაციაზე ორიენტირებული სტრატეგიის



კიდევ ერთი დასტურია დამუშავების პროცესში მყოფი კანონპროექტების განთავსება ვებ-გვერდზე, სადაც ნებისმიერ მსურველს შეუძლია საკუთარი მოსაზრებები არსებულ

კანონპროექტთან დაკავშირებით გაგზავნოს მითითებულ ელ-ფოსტის მისამართზე. აქვე, ცალკეა კომენტარებისთვის გამოყოფილი სივრცე ამ საკითხზე მომუშავე ორგანიზაციებისა და ექსპერტებისთვის.

რაც შეეხება უწყებასთან უშუალო კავშირის საშუალებებს, ვებ-გვერდზე მოცემულია როგორც სამინისტროს მისამართი ინტერაქტიული რუკის თანხლებით, ტელეფონი, ფაქსი და ელ-ფოსტა, ასევე ონლაინ შეტყობინების გაგზავნის აპლიკაცია.

მიუხედავად იმისა, რომ სამინისტროს ვებ-გვერდი საინტერესო და ინოვაციურ საკომუნიკაციო მექანიზმებს ფლობს, მათი სათანადოდ გამოყენება არ ხდება. მონიტორინგის ფარგლებში სხვა უწყებების მსგავსად გარემოს დაცვის სამინისტროშიც გაიგზავნა სამი შეკითხვა და ერთი მოსაზრება ონლაინ მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით, მაგრამ უწყებისგან პასუხები არ მიგვიღია.

დადებითად მეტყველებს სამინისტროს იმიჯზე სოციალურ ქსელებთან ინტეგრაცია. გარემოს დაცვის სამინისტროს ყველა ძირითად ქსელში აქვს ოფიციალური გვერდი. გარდა ამისა, სამინისტროს ვებ-გვერდზე ინსტალირებულია ონლაინ ტრანსლაციის აპლიკაცია USTREAM.

აღსანიშნავია ისიც, რომ უწყების Facebook გვერდზე დიდი ხნის განმავლობაში ტარდებოდა გამოკითხვა -- რა უნდა გაკეთდეს გარემოს დაცვის სამინისტროს ვებ-გვერდის სერვისების გასაუმჯობესებლად. უწყებამ ამ თემაზე შეხვედრა გამართა, სადაც დასწრება ნებისმიერ დაინტერესებულ მოქალაქეს შეეძლო წინასწარი რეგისტრაციის შემდეგ. ეს ნაბიჯი მეტყველებს სამინისტროს მზაობაზე, მიიღოს შენიშვნები, გააუმჯობესოს ონლაინ მომსახურება და კომფორტული გარემო შეუქმნას ვებ-გვერდის მომხმარებლებს. სასურველია, მსგავსი კონსულტაციები სხვა უწყებებმაც გაიარონ საკუთარ მოქალაქეებთან.



### იუსტიციის სამინისტრო

იუსტიციის სამინისტრო	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	Open Data	<a href="http://justice.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=123">http://justice.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=123</a> -- მიმდინარეობს რეკონსტრუქცია <a href="http://justice.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=627">http://justice.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=627</a> -- შიგთავსი ცარიელია
	ელ-ჩართულობის სამოქმედო გეგმა	<a href="http://justice.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=438">http://justice.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=438</a>
	უცხო ენები	ინგლისური
	კონტაქტი	<a href="http://justice.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=9">http://justice.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=9</a>
	RSS	<a href="http://justice.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=279">http://justice.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=279</a> --
ელ-კონსულტაცია	კვლევა ონლაინ მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით	მცირე კითხვარი ონლაინ ოპერატორის სერვისის გამოყენების შემდეგ
	სოც. ქსელებთან ინტეგრაცია	Facebook, Twitter, Flickr; YouTube, Myvideo;
	სოც. ქსელებზე სიახლის გაზიარება	თითქმის ყველა სოც. ქსელზე და მეილზე
	FAQ/ხშირად დასმული შეკითხვები	<a href="http://justice.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=19">http://justice.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=19</a>
	შეტყობინება/ონლაინ დახმარება	შეტყობინება -- <a href="http://justice.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=9">http://justice.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=9</a> ონლაინ ოპერატორი იუსტიციის სახლის გვერდზე

საქართველოს იუსტიციის სამინისტრო ერთადერთია დამონიტორინგებულ უწყებებს შორის, რომელის ვებ-გვერდზეც მოქალაქეებთან კომუნიკაციის სტრატეგიაა განთავსებული. მიუხედავად იმისა, რომ სტრატეგია 2009-2011 წლებზეა გათვლილი და მხოლოდ საბოლოო სამუშაო ვარიანტია, მაინც მისასალმებელია მისი არსებობა სამინისტროს ვებ-გვერდზე. სასურველია, უწყებამ დამატებით იმუშაოს მის განვრცობასა და საკითხის სრულფასოვნად შესწავლაზე. გეგმა მიზნად ისახავს ოთხი სტრატეგიული მიზნის მიღწევას:

1. სამინისტროს საქმიანობის გამჭვირვალობა და ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა;
2. მოქალაქეთა მონაწილეობა გადაწყვეტილების მიღებაში;
3. სამინისტროს გაუმჯობესებული და ხელმისაწვდომი მომსახურება;
4. პიარ სამსახური, რომელიც სრულყოფილად პასუხობს საზოგადოების და ხელმძღვანელობის მოთხოვნას.<sup>15</sup>

გარკვეული ნაბიჯები ამ კუთხით უკვე გადაიდგა. ამის დასტურია სამინისტროს ვებ-გვერდზე არსებული სხვადასხვა საკომუნიკაციო მექანიზმები. პირველ რიგში აღსანიშნავია ის, რომ იუსტიციის სამინისტროს ელ-რესურსი რამდენიმე ვებ-გვერდს აერთიანებს; მათ შორისაა იუსტიციის სახლის გვერდი, რომელსაც თავის მხრივ საინტერესო საკომუნიკაციო პლატფორმა აქვს დაინსტალირებული ონლაინ ოპერატორის აპლიკაციისა და სხვადასხვა ონლაინ მომსახურებების სახით.

<sup>15</sup> [http://justice.gov.ge/files/Documents/MoJ\\_CS\\_Final\\_draft\\_geo\\_05\\_09\\_09.pdf](http://justice.gov.ge/files/Documents/MoJ_CS_Final_draft_geo_05_09_09.pdf)

ონლაინ ოპერატორთან დაკავშირებამდე მოქალაქე ირჩევს მისთვის საინტერესო დეპარტამენტს, შეჰყავს სახელი, გვარი და პირადი ნომერი. ოპერატორთან საუბრის დასრულების შემდეგ კი მომხმარებელს შეუძლია უპასუხოს კითხვარს სერვისის ხარისხის შესახებ. აღნიშნული მიდგომა, ხაზს უსვამს უწყების სურვილს, ონლაინ მომსახურებაში არსებული ხარვეზების გამოსწორებაზე. თუმცა, ამასთან, სასურველია სამინისტრომ მსგავსი კითხვარების პრაქტიკა დანერგოს ზოგადად ვებ-გვერდის მუშაობასთან დაკავშირებით.

დადებითი ტენდენციაა სამინისტროს ვებ-გვერდზე რუბრიკის „საჯარო ინფორმაცია“ არსებობა. აქ ახსნილია, რა პროცედურები უნდა გაიაროს მოქალაქემ თუ ორგანიზაციამ, რომ მისთვის საინტერესო საჯარო ინფორმაცია გამოითხოვოს უწყებიდან. აქვე მითითებულია სამინისტროს თითოეული დეპარტამენტის თუ სააგენტოს საჯარო ინფორმაციის ხელმისაწვდომობაზე პასუხისმგებელი პირების საკონტაქტო ინფორმაცია. სამინისტროს ვებ-გვერდის ადმინისტრაცია მოქალაქეებს RSS-ის ფუნქციებს და გამოყენებას უხსნის. აქვე მოცემულია ბმულები სხვადასხვა დეპარტამენტებიდან სიახლეების გამოსაწერად.

ვებ-გვერდზე, ასევე, ხელმისაწვდომია ხშირად დასმული კითხვების რუბრიკა. სამინისტრომ გამოაქვეყნა მოქალაქეების მიერ ყველაზე ხშირად დასმული შეკითხვების სია პასუხებთან ერთად, ასევე, ამ რუბრიკის ქვეშ განთავსებულია ონლაინ შეტყობინების გაგზავნის აპლიკაცია იმ

შემთხვევისთვის, თუ მოქალაქემ მისთვის საინტერესო კითხვა ჩამონათვალში ვერ იპოვა. ონლაინ შეტყობინების გაგზავნის აპლიკაცია რუბრიკა „კონტაქტშიც“ არის ინტეგრირებული, სამინისტრომ იგივე აპლიკაციის „ხშირად დასმული კითხვების“

**გთხოვთ, მიიღოთ გამოკითხვაში მონაწილეობა**

**როგორ შეაფასებდით ონლაინ ჩატის არსებობას?**

- სრულიად დადებითად
- დადებითად
- უარყოფითად
- სრულიად უარყოფითად

**როგორ შეაფასებდით ონლაინ ჩატის ოპერატორის მომსახურებას შემდეგი პარამეტრებით:**

<input type="radio"/> <b>კომპეტენცია</b>	<input type="radio"/> <b>კეთილგანწყობა</b>	<input type="radio"/> <b>ოპერატიულობა</b>
<input type="radio"/> სრულიად დადებითად	<input type="radio"/> სრულიად დადებითად	<input type="radio"/> სრულიად დადებითად
<input type="radio"/> დადებითად	<input type="radio"/> დადებითად	<input type="radio"/> დადებითად
<input type="radio"/> უარყოფითად	<input type="radio"/> უარყოფითად	<input type="radio"/> უარყოფითად
<input type="radio"/> სრულიად უარყოფითად	<input type="radio"/> სრულიად უარყოფითად	<input type="radio"/> სრულიად უარყოფითად

რუბრიკაში განთავსებით ხაზი გაუსვა, რომ მისი პრიორიტეტია მოქალაქეებს უწყებასთან კომუნიკაცია მაქსიმალურად გაუადვილოს. საკონტაქტო ინფორმაციაში, ასევე, მოცემულია მისამართი ინტერაქტიულ რუკასთან ერთად, ტელეფონი და ოფიციალური ელ-ფოსტა. მთავარ გვერდზე განთავსებული ცხელი ხაზის ბანერით, გადავდივართ განყოფილებაში, სადაც იუსტიციის სამინისტროს დაქვემდებარებაში მყოფი ყველა უწყების ცხელი ხაზის ნომერია განთავსებული. გარდა ამისა, ნიშანდობლივია, რომ იუსტიციის სამინისტრო დიდ ყურადღებას უთმობს სოციალურ ქსელებთან ინტეგრაციას. უწყებას აქვს Facebook-ის, Twitter-ის, YouTube-ის, Myvideo-სა და Flickr-ის მოქმედი ანგარიშები, მაგრამ Flickr-ს სხვა ქსელების მსგავსად აქტიურად არ იყენებს, აქ განთავსებული ფოტო-მასალა 2011 წლით თარიღდება.

რაც შეეხება სამინისტროს ვებ-გვერდის მონიტორინგისას აღმოჩენილ ხარვეზებს, ვებ-გვერდზე ელ-ფოსტაზე სიახლეების გამოწერის საკმაოდ მოძველებული მეთოდია:

სიახლეების გამოწერისათვის დაგვიკავშირდით ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით:  
[press-center@justice.gov.ge](mailto:press-center@justice.gov.ge)

ეს მეთოდი ძალიან არაეფექტურია, რადგან მომხმარებლისთვის დილაკის „გამოწერა“ გარეშე ელ-ფოსტაზე გამოწერის ფუნქციის პოვნა ძალიან რთულია, მითუმეტეს, რომ იუსტიციის სამინისტროს შემთხვევაში ეს ელ-ფოსტა თვალსაჩინოდ არ არის განთავსებული და მისი პოვნა, შესაძლოა, მოქალაქეს გაუჭირდეს.

ამასთან, ტექნიკურად გაუმართავია რუბრიკა, სადაც უწყების ბიუჯეტი უნდა იყოს განთავსებული. ბიუჯეტი სამინისტროს ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი დოკუმენტია და მისი გასაჯაროებით უწყება ხაზს უსვამს საკუთარი საქმიანობის გამჭვირვალობას, ამიტომ, აუცილებელია ეს ტექნიკური ხარვეზი რაც შეიძლება მალე გამოსწორდეს.

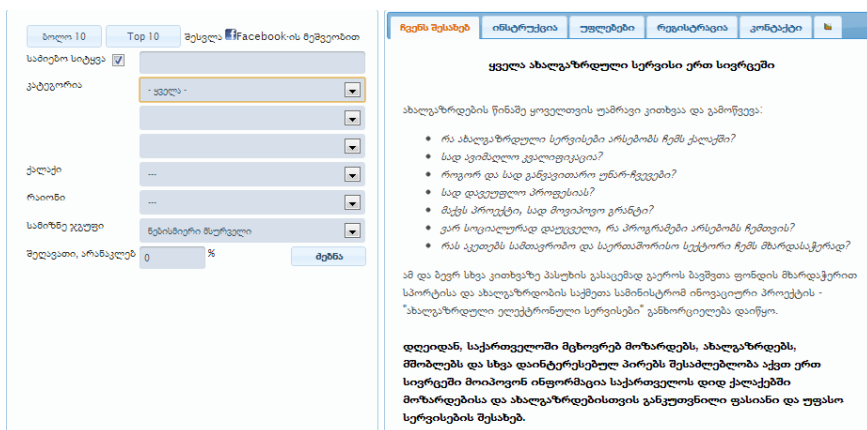
### სპორტის და ახალგაზრდობის საქმეთა სამინისტრო

სპორტის და ახალგაზრდობის საქმეთა სამინისტრო	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	Open Data	ბიუჯეტი -- <a href="http://msy.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=305">http://msy.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=305</a> მიზნები და ამოცანები -- <a href="http://msy.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=209">http://msy.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=209</a>
	უცხო ენები	ინგლისური
	კონტაქტი	<a href="http://msy.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=209">http://msy.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=209</a>
ელ-კონსულტაცია	სოც. ქსელებთან ინტეგრაცია	Facebook, Twitter, Flickr; YouTube, Myvideo;
	სოც. ქსელებზე სიახლის გაზიარება	მოწონება Facebook-ზე
ელ-გადაწყვეტილების მიღება	გადაწყვეტილებების/რეგულაციების მონახაზები, სადაც მომხმარებელი შენიშვნებს დაურთავს	ახალგაზრდული პოლიტიკა -- <a href="http://youth.gov.ge/">http://youth.gov.ge/</a>

საკმაოდ საინტერესო საკომუნიკაციო მექანიზმები არის დანერგილი სპორტის და ახალგაზრდობის საქმეთა სამინისტროს ვებ-რესურსზე. სწორედ ამ უწყების ინიცირებულია პროექტი ახალგაზრდული პოლიტიკა - [www.youth.gov.ge](http://www.youth.gov.ge), რომელიც ახალგაზრდებს მოუწოდებს ახალგაზრდული პოლიტიკის დოკუმენტის შემუშავებაში აქტიურად ჩაერთონ (18.03.2013 წლის

მდგომარეობით რესურსი გაჩერებულია). გრაფიკული ვიდეოს საშუალებით ახსნილია დოკუმენტის შემუშავების პროცედურები. ასევე დაწვრილებით არის მოცემული ამ საკითხზე პასუხისმგებელი დეპარტამენტის საკონტაქტო ინფორმაცია. მისასაღმებელია, რომ ნებისმიერ დაინტერესებულ პირს ხელი მიუწვდება დამუშავების პროცესში მყოფ დოკუმენტზე და შეუძლია, თავისი შენიშვნები სამინისტროს ელ-ფოსტის მეშვეობით გაუზიაროს.

ახალგაზრდული პოლიტიკის კომპონენტი ელ-ჩართულობის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი შემადგენელი ნაწილია, რადგან უწყების სამიზნე ჯგუფის, ახალგაზრდების სამინისტროს საქმიანობაში და გადაწყვეტილებების მიღებაში უშუალო ჩართვას ისახავს მიზნად.



მალიან მნიშვნელოვანია სამინისტროს ვებ-გვერდის ერთ-ერთი აპლიკაცია - ყველა ახალგაზრდული სერვისის ერთ სივრცეში. საძიებო სისტემა მოქალაქეს ეხმარება მისთვის სასურველი კატეგორიის სერვისის საკუთარ ქალაქში მიიღოს.

ეს არის მისასაღმებელი ინიციატივა, რადგან

ახალგაზრდებს მათთვის საინტერესო სერვისების მოძიებას უადვილებს. განყოფილება „ჩვენ შესახებ“ მოქალაქეს აწვდის მოკლე ინფორმაციას, თუ რას ემსახურება ამ გვერდის არსებობა და მოუწოდებს მათ უკუკავშირის საშუალებით მიწერონ საკუთარი მოსაზრებები. აქვე, ხელმისაწვდომია ბმული, რომელიც ვრცლად აცნობს მომხმარებელს ინფორმაციას ამ ინიციატივის შესახებ.

რუბრიკაში „ინსტრუქცია“ დეტალურად არის ახსნილი კომპლექსური საძიებო სისტემის მოხმარების წესები. „უფლებების“ კომპონენტში კი ორგანიზატორები პასუხისმგებლობას იხსნიან მოწოდებული სერვისის ხარისხთან დაკავშირებით, მაგრამ მოუწოდებენ მოქალაქეებს დაუკავშირდნენ მათი დარღვევის აღმოჩენის შემთხვევაში.

**ჩვენთვის მალიან მნიშვნელოვანია პროექტთან დაკავშირებით თქვენი მოსაზრებების, შეფასებებისა და კომენტარების მოსმენა. გთხოვთ, უკუკავშირის (Feedback) ფორმის საშუალებით მოგვწერეთ თქვენი მოსაზრებები! წინასწარ გიხდით დიდ მადლობას!**

პროექტთან „ახალგაზრდული ელექტრონული სერვისები“ დაკავშირებით დამატებითი ინფორმაციის მისაღებად იხილეთ: ვრცლად „ახალგაზრდული ელექტრონული სერვისების“ შესახებ

აქვე, ნებისმიერ მსურველს შეუძლია დაარეგისტრიროს საკუთარი ორგანიზაცია სერვისების მომწოდებელთა ბაზაში. რუბრიკაში „კონტაქტი“ კი დაწვრილებით არის მოცემული პროექტის ორგანიზატორთა საკონტაქტო ინფორმაცია. ამასთან, ისინი გამოთქვამენ მზაობას, ითანამშრომლონ ნებისმიერ მსურველთან და მოუწოდებენ მომხმარებლებს, ბაზაში უზუსტობის ან სხვა სახის

ორგანიზაციის/ების მიერ შემოთავაზებული უხარისხო სერვისის ან სხვა ტიპის უზუსტობების, დარღვევების აღმოჩენის შემთხვევაში გთხოვთ დაგვიკავშირდით:

ტელ: 2 30 17 75  
 ელ.ფოსტა: yservice2@gmail.com  
 მის: თბილისი, ვაკე-საბურთალოს რაიონი, ვაჟა-ფშაველას გამზ. 76ბ. სსიპ "მეშვეთა და ახალგაზრდობის ეროვნული ცენტრი"

ხარვეზის აღმოჩენისას, დაუყოვნებლივ აცნობონ ორგანიზატორებს. აქვე მოცემულია ბაზაში თავმოყრილი სერვისებისა და ორგანიზაციების სტატისტიკური მონაცემები.

შეტყობინებებზე პასუხის გაცემის კუთხით სამინისტრომ საკმაოდ კარგი შედეგი აჩვენა. ჩვენ მიერ სხვადასხვა ელ-ფოსტის მისამართებიდან გაგზავნილი ოთხი შეკითხვიდან სამზე უწყებამ დაუყოვნებლივ საკმაოდ ამომწურავი პასუხი გაგვცა.

სამინისტრომ ჩვენს გზავნილებზე პასუხის გაცემის კუთხით დადებითი ტენდენცია გამოავლინა. ოთხი შეკითხვიდან სამს დაუყოვნებლივ გასცა საკმაოდ ამომწურავი პასუხი.

რაც შეეხება გვერდზე დაფიქსირებულ ხარვეზებს, პირველ რიგში, აღსანიშნავია, რომ სამინისტროს Twitter-ის გვერდზე ბოლო აქტივობა 2012 წლის 13 ივნისს დაფიქსირდა. ისევე როგორც ქართული სამთავრობო უწყებების უმეტესობა, სპორტის და ახალგაზრდობის საქმეთა სამინისტროც არ იყენებს ამ მნიშვნელოვან მექანიზმს საკომუნიკაციოდ. გარდა ამისა, სასურველია, ვებ-გვერდს დაემატოს დაწესებულებასთან უშუალო ინტერაქციის ისეთი აპლიკაცია, როგორცაა ონლაინ ოპერატორი.

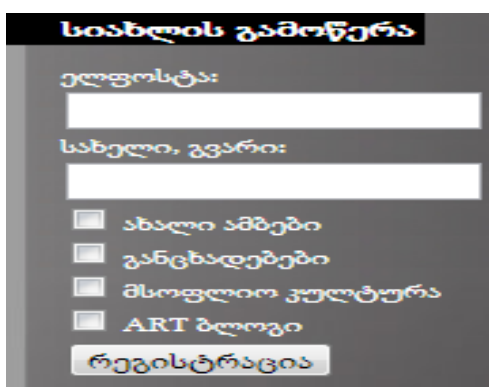
- Transparency in decision making
- Ads initiation of public consultation
- Draft laws
- Projects Government Decisions

საქართველოს უწყებებისთვის საინტერესო მაგალითი შეიძლება იყოს მოლდოვის რესპუბლიკის ახალგაზრდობისა და სპორტის სამინისტროს ვებ-გვერდზე განთავსებული განყოფილება -- გადაწყვეტილებების მიღების გამჭვირვალობა (Transparency in decision making). ეს კომპონენტი მოიცავს მონახაზებს, სხვადასხვა დოკუმენტებს, რომლებიც მზად არის საჯარო განხილვისა და კონსულტაციისთვის. მიუხედავად იმისა, რომ სპორტის და

ახალგაზრდობის საქმეთა სამინისტროს ვებ-გვერდზე მთელი რიგი ხარვეზები დაფიქსირდა, ელექტრონული რესურსი მაინც ინოვაციურ და მნიშვნელოვან ინიციატივებს გვთავაზობს ზემოთ ნახსენები სერვისების სახით.

## კულტურისა და ძეგლთა დაცვის სამინისტრო

კულტურის სამინისტრო	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	უცხო ენები	ინგლისური;
	კონტაქტი	<a href="http://www.culture.gov.ge/text-2.html">http://www.culture.gov.ge/text-2.html</a>
	ელ-ფოსტაზე გამოწერა	<a href="http://www.culture.gov.ge/subscribe.html">http://www.culture.gov.ge/subscribe.html</a>
ელ-კონსულტაცია	სოც. ქსელებთან თან ინტეგრაცია	Facebook, Twitter, Flickr, YouTube;
	სოც. ქსელებზე სიახლის გაზიარება	Facebook-ზე გაზიარება



პირველ რიგში უნდა აღინიშნოს, რომ კულტურის სამინისტრო ერთ-ერთი იყო იმ მცირერიცხოვან დაწესებულებებს შორის, რომელმაც სხვადასხვა მოქალაქეების ელ-ფოსტით გაგზავნილ ოთხივე წერილზე სრული და დაყოვნების გარეშე ამომწურავი პასუხი გაგვცა. უწყების მოქალაქეებთან კომუნიკაციის ხარისხზე მეტყველებს ისიც, რომ სამინისტროს Twitter-ის გვერდი აქტიურად მუშაობს და ხშირად აქვეყნებს სიახლეებს. ამასთან, კულტურის სამინისტროს საიტიდან შესაძლებელია სიახლეების გამოწერა, რომელიც თავის მხრივ ოთხ

კატეგორიად არის დაყოფილი. მომხმარებელს შეუძლია ოთხივე, ან ერთი კატეგორია აირჩიოს და თავისი ელ-ფოსტა დაარეგისტრიროს.

თუმცა, სამინისტროს ვებ-გვერდი ელ-ჩართულობის შეფასების სხვა კომპონენტებს არ აკმაყოფილებს. მაგალითად, არ აქვს უშუალო ინტერაქციის ისეთი მექანიზმი, როგორცაა ონლაინ ოპერატორი ან შეტყობინების გაგზავნის აპლიკაცია. მოქალაქეებს არ გააჩნიათ ბერკეტი საკუთარი თუ კულტურის სფეროში არსებული პრობლემები გაუზიარონ სამინისტროსა და ფართო საზოგადოებას, რადგან კომენტარების დაწერის ფუნქცია გააქტიურებული არ არის, მომხმარებლებს არც ბლოგზე და ფორუმზე მიუწვდებათ ხელი. აუცილებელია, ასევე გვერდს დაემატოს უკუკავშირის გაგზავნის ფორმები, სადაც მოქალაქეები შენიშვნებს, კრიტიკას თუ უბრალოდ საკუთარ შეხედულებებს გაუზიარებენ უწყებას. სიახლეებზე არ არსებობს კომენტარის დატოვების საშუალება.

**Reader Participation**

Space reserved exclusively for comment on the matter or publication conveyed this page. Ordering information or questions should be directed through the Ministry Contact ; claims or complaints should be directed to the Ombudsman .

Name:

Email:

Site:



CAPTCHA Code  
\*

**Rules for comments:**  
 One. The comments will be moderating this Communication Department.  
 2nd. Comments to flee the content matter will be deleted.  
 3rd. Offenses and any other form of defamation will not be posted.  
 4th. No published reports. In these cases, will be sent to the Ombudsman for forwarding to the organs reasonable.  
 5th. The posting of comments with links materials not produced by this ministry will be deleted.  
 6th. Answers to questions and clarifications require consultation, preventing us sometimes prompt return.

Comment:

max. 1000 characters

**Comment**

ამ მხრივ სამაგალითო ბრაზილიის კულტურის სამინისტროს ოფიციალური ვებ-გვერდი. სპეციალურ განყოფილებაში მოქალაქეს შეუძლია დატოვოს კომენტარი საჯაროდ. ამასთან ვებ-გვერდის ადმინისტრატორი აკვლიანებს მოქალაქეებს, რომელი სერვისით ისარგებლონ იმ შემთხვევაში, თუ აქვთ შეკითხვა ან საჩივარი. გარდა ამისა, ადმინისტრატორი

მომხმარებლებს კომენტარის დატოვების რამდენიმე წესს აცნობს. სასურველია, ასეთ პრაქტიკა ქართულ ელ-სივრცეშიც დაინერგოს. თუმცა, მანამდე აუცილებელია უწყებებმა უზრუნველყონ კომენტარების დასატოვებელი სივრცე, ამის შემდეგ კი სასურველია, ვებ-გვერდის მომხმარებლებს განემარტოთ, თუ რა ტიპის კომენტარებზე ვრცელდება ცენზურა.

**საგარეო საქმეთა სამინისტრო**

საგარეო საქმეთა სამინისტრო	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	Open Data	<a href="http://www.mfa.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=12;">http://www.mfa.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=12;</a> <a href="http://www.mfa.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=35;">http://www.mfa.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=35;</a>
	უცხო ენები	ინგლისური;
	კონტაქტი	<a href="http://www.mfa.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=69">http://www.mfa.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=69</a>
ელ-კონსულტაცია	სოც. ქსელებთან თან ინტეგრაცია	Facebook, Twitter, Flickr, YouTube;
	სოც. ქსელებზე სიახლის გაზიარება	Facebook-ზე გაზიარება
	შეტყობინება/ონლაინ დახმარება	<a href="http://www.mfa.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=69">http://www.mfa.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=69</a>

საგარეო საქმეთა სამინისტროს ვებ-გვერდი ელ-ჩართულობის გადაწყვეტილების მიღების კომპონენტის არცერთ პუნქტს არ აკმაყოფილებს. ფაქტობრივად, როგორც საჯარო დაწესებულებების ვებ-რესურსების ანალიზისას გამოიკვეთა, უმეტეს შემთხვევაში მოქალაქეს მხოლოდ ინფორმაციის პასიური მიმღების როლი აკისრია და ჩართული არ არის მნიშვნელოვანი

გადაწყვეტილებების მიღების პროცესში. ამ ყველაფერს ემატება დაწესებულების მხრიდან მოქალაქეთა წერილების იგნორირება, რასაც ჩვენი ექსპერიმენტიც ადასტურებს - სამინისტროს IDFI-ს მიერ გაგზავნილი ოთხი კითხვიდან არცერთზე არ უპასუხია.

იმისათვის, რომ მიიღოთ საქართველოს საგარეო საქმეთა სამინისტროს ოფიციალური ვებ-გვერდიდან ინფორმაცია, პირად ფოსტაზე, გთხოვთ შეავსოთ სარეგისტრაციო ფორმა

სახელი, გვარი:

ელ-ფოსტა:

რომელ ენაზე გსურთ ინფორმაციის მიღება:

GEO	▼
GEO	
ENG	
RUS	

რაც შეეხება პოზიტიურ ტენდენციებს, უწყება სიახლეების გამოწერის ორ ხერხს გვთავაზობს -- RSS აპლიკაციისა და ელ-ფოსტის მეშვეობით. ამასთან, ელ-ფოსტაზე სიახლის

გამოწერისას, მოქალაქეს შეუძლია მიუთითოს მისთვის სასურველი ენა - ქართული, ინგლისური ან რუსული, იმის მიხედვით, თუ რომელ ენაზე ურჩევნია სიახლეების მიღება. ეს მისასაღმებელი პრაქტიკაა და მიუთითებს უწყების სურვილზე, მაქსიმალურად ინფორმირებული ჰყავდეს არამარტო ქართულენოვანი მომხმარებელი:

ასევე მისასაღმებელია უწყების მხრიდან სრულყოფილი საკონტაქტო ინფორმაციის მიწოდება მოქალაქეებისთვის. რუბრიკა „კონტაქტი“ მოიცავს როგორც უშუალოდ სამინისტროს მისამართს ტელეფონსა და ფაქსს, ასევე, პრესისა და ინფორმაციის დეპარტამენტის ელ-ფოსტასა და ტელეფონს. ამასთან, საგარეო საქმეთა სამინისტროსთან დაკავშირება ელ-ფოსტის გარდა შეტყობინების გაგზავნის გზითაც შეიძლება. ვებ-საიტის მთავარ გვერდზე თვალსაჩინოდ არის გამოქვეყნებული საკონსულტო ბანერი, სადაც ელ-ფოსტა და ცხელი ხაზია მითითებული. ამ გვერდზე დეტალურად არის განმარტებული მიღების საათები, სატელეფონო კონსულტაციის პირობები და ა.შ რაც მოქალაქეებს ინფორმაციის მიღებას უადვილებს.

მოქალაქეებთან კომუნიკაციის მომდევნო ეტაპია ონლაინ კონსულტაციის მექანიზმის ინტეგრირება ვებ-გვერდზე. ამ გზით სამინისტრო უფრო მეტად ხელმისაწვდომს გახდის სერვისებს და ხელს შეუწყობს ეფექტურ ინტერაქციას. სასურველია, ვებ-გვერდს დაემატოს, ასევე, სხვა საკომუნიკაციო თუ მოქალაქეების აზრის მიღების მექანიზმები. მაგალითად, მალაიზიის საგარეო საქმეთა სამინისტროს ვებ-გვერდზე თვალსაჩინოდ ადგილი აქვს დათმობილი გამოკითხვას ონლაინ სერვისები შესახებ.

**What Do You Think of Our Portal?  
How Can We Improve it?**

We would like to make our portal easier for you to use. You can help us by answering this questionnaire. Simply let us know what we can do to make our portal more user-friendly. Your comments will help us improve our portal.

- Appearance / Graphics
- Accuracy of Information
- Did you find what you were looking for
- Please advise us on how to enhance our portal





გარდა ამისა, ამავე ვებ-გვერდზე ნახავთ მოწყვლადი ჯგუფებისთვის გამოყოფილ სექციას, რომლის მეშვეობით შესაძლებელია, როგორც ტექსტის გადიდება და დაპატარავება, ასევე, აუდიო რეჟიმში მოსმენა.



საჯარო დაწესებულებისთვის პრიორიტეტული უნდა იყოს ნებისმიერ მოქალაქისთვის ინფორმაციის მიღების გამარტივება, მათ შორის მათთვის, ვისაც გარკვეული გარემოებების გამო განსაკუთრებული პირობები სჭირდებათ. ეს მისასაღმებელი ტენდენციაა და სასურველია დამკვიდრდეს ქართულ ელ-სივრცეში. როგორც უკვე არაერთხელ აღინიშნა, მონიტორინგის სამიზნე უწყებებს შორის არც ერთი არ უზრუნველყოფს სერვისს მოწყვლადი ჯგუფებისთვის.

### სასჯელადსრულების პრობაციისა და იურიდიული დახმარების საკითხთა სამინისტრო

სასჯელადსრულების სამინისტრო	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	Open Data	<a href="http://www.mcla.gov.ge/?action=page&amp;p_id=622&amp;lang=geo">http://www.mcla.gov.ge/?action=page&amp;p_id=622&amp;lang=geo</a>
	უცხო ენები	ინგლისური;
	კონტაქტი	<a href="http://www.mcla.gov.ge/?action=page&amp;p_id=31&amp;lang=geo">http://www.mcla.gov.ge/?action=page&amp;p_id=31&amp;lang=geo</a>
ელ-კონსულტაცია	სოც. ქსელებთან თან ინტეგრაცია	Facebook, Twitter, Flickr, Myvideo, YouTube;
	სოც. ქსელებზე სიახლის გაზიარება	გაზიარება Facebook-ზე და Twitter-ზე
	FAQ/ კითხვა-პასუხი	<a href="http://www.mcla.gov.ge/?action=page&amp;p_id=115&amp;lang=geo">http://www.mcla.gov.ge/?action=page&amp;p_id=115&amp;lang=geo</a>
	შეტყობინება/ონლაინ დახმარება	ონლაინ ჩატი -- <a href="http://public.mcla.gov.ge/chat/client.php?thread=1321&amp;token=68398103&amp;level=ajaxed">http://public.mcla.gov.ge/chat/client.php?thread=1321&amp;token=68398103&amp;level=ajaxed</a> შეტყობინება -- <a href="http://www.mcla.gov.ge/?action=page&amp;p_id=31&amp;lang=geo">http://www.mcla.gov.ge/?action=page&amp;p_id=31&amp;lang=geo</a>

სასჯელადსრულების პრობაციისა და იურიდიული დახმარების საკითხთა სამინისტროს საკმაოდ საინტერესო და მოქალაქეებთან კომუნიკაციაზე ორიენტირებული ვებ-გვერდი აქვს. აქ რამდენიმე ინოვაციურ აპლიკაციას ნახავთ, მათ შორის, საზოგადოებრივი მისაღების ბანერს, რომელსაც გადავყავართ ცალკე გვერდზე. საზოგადოებრივი მისაღების გვერდი ბევრ ისეთ სერვისს გვთავაზობს, რომელიც სერვისების ელექტრონულად მიწოდებით მოქალაქეს უმარტივებს აუცილებელ პროცედურებს, მაგალითად, აქ შეიძლება პაემანზე ონლაინ რეგისტრაცია გაიაროს. ასევე, მნიშვნელოვანია, რომ "სკაიპის" მეშვეობით, მსურველს შეუძლია იურიდიული კონსულტაცია

მიიღოს. ამავე გვერდზე განთავსებულია ხშირად დასმული შეკითხვების რუბრიკა, ონლაინ ჩატი და დეტალური საკონტაქტო ინფორმაცია.

მისასალმებელია ისიც, რომ გარდა საზოგადოებრივი მისაღების გვერდისა, ონლაინ იურიდიული დახმარების ბანერი მთავარ გვერდზეც თვალსაჩინოდ არის გამოტანილი, რომ მოქალაქეებს მისი პოვნა არ გაუჭირდეთ. ხშირად დასმული შეკითხვების რუბრიკა ოთხ კომპონენტად არის დაყოფილი თემების მიხედვით ელექტრონული რესურსის გამოყენების გამარტივებისთვის. ვებ-გვერდზე სრულყოფილად არის მოცემული საკონტაქტო ინფორმაცია - მისამართი, ტელეფონი, ფაქსი, ელ-ფოსტა და გენერალური ინსპექციის ცხელი ხაზის ნომერი. სამინისტროსთან მარტივად და ეფექტურად დაკავშირება შეიძლება ონლაინ შეტყობინების გაგზავნის გზითაც. დადებითი ტენდენციაა ისიც, რომ სამინისტროსთვის გაგზავნილი ოთხი შეტყობინებიდან სამზე ამომწურავი და სრული პასუხი მივიღეთ.

თუმცა, მიუხედავად ინოვაციური აპლიკაციების სიმრავლისა, ვებ-გვერდს აქვს ხარვეზებიც. პირველ რიგში აღსანიშნავია, რომ უწყება არცერთ სოციალურ ქსელთან არ არის ინტეგრირებული. Facebook-ის, Twitter-ის, Flickr-ის, YouTube-ისა და Myvideo-ს ბანერები განთავსებულია მთავარ გვერდზე, მაგრამ Myvideo-ს ოფიციალური გვერდის გარდა, ყველა მათგანი გაუქმებულია. რაც შეეხება Myvideo-ს, ამ არხზე ინფორმაცია თითქმის ერთი წელია არ განახლებულა. სოციალურ ქსელებისადმი ამგვარი დამოკიდებულება იმის მანიშნებელია, რომ სამინისტროს პრიორიტეტულად არ მიაჩნია მოქალაქეებთან გამარტივებული კომუნიკაცია და ინფორმაციის ეფექტურ გავრცელება.

ვებ-გვერდზე განთავსებულ რუბრიკა „2012 წლის პრიორიტეტები“, რომელიც, თავისთავად, მისასალმებელი ნაბიჯია სამინისტროს მხრიდან, მაგრამ, სასურველია, რომ ინფორმაცია განახლდეს და ასევე, დაემატოს კომენტარების სივრცე, სადაც მოქალაქეები საკუთარ აზრს დააფიქსირებენ და/ან პრიორიტეტულ თემებს ფორუმზე განიხილავენ.

გარდა ამისა, სასურველია, ვებ-გვერდზე განთავსდეს საჯარო დაწესებულების ხელმძღვანელ პირებთან უშუალო კომუნიკაციის მექანიზმი, რაც გაზრდის მოქალაქის მოტივაციას საკუთარი შეკითხვა თუ შენიშვნა გაუზიაროს სამინისტროს.

### დიასპორის საკითხებში სახელმწიფო მინისტრის აპარატი

დიასპორა	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	უცხო ენები	ინგლისური;
	კონტაქტი	<a href="http://diaspora.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=56">http://diaspora.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=56</a>
ელ-კონსულტაცია	სოც. ქსელებთან თან ინტეგრაცია	Facebook, Twitter, Flickr, Myvideo, YouTube;
	სოც. ქსელებზე სიახლის	თითქმის ყველა სოც. ქსელზე და ელ-ფოსტაზე

	გაზიარება	
	შეტყობინება/ონლაინ დახმარება	<a href="http://diaspora.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=56">http://diaspora.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=56</a>
ელ-გადაწყვეტილების მიღება	ფორუმი	<a href="http://diaspora.ge/">http://diaspora.ge/</a> -- არ მუშაობს

დიასპორის საკითხებში საქართველოს სახელმწიფო მინისტრის აპარატის ვებ-გვერდს ელ-ჩართულობის კუთხით საკმაოდ მწირად არის განვითარებული. ელექტრონულ რესურსზე არ დევს ღია მონაცემები აპარატის შესახებ - ბიუჯეტი, წლიური თუ კვარტალური ანგარიშები, რაც იმის მანიშნებელია, რომ ვებ-გვერდი მხოლოდ ინფორმაციის ცალმხრივად გასავრცელებლად გამოიყენება, მოქალაქეების ჩართულობის ხელშეწყობა გადაწყვეტილებების მიღების საკითხში კი ძალიან მწირია, თუმცა სწორედ ემიგრანტების ჩართულობა უნდა იყოს აპარატისთვის ერთ-ერთი ყველაზე დიდი პრიორიტეტი. ვებ-გვერდზე არ არსებობს სადისკუსიო სივრცე, სიახლეებზე კომენტარის დატოვების ფუნქციაც გააქტიურებული არ არის. აღსანიშნავია რუბრიკა „ფორუმი“, რომელიც, სამწუხაროდ, ტექნიკურად გაუმართავია. აუცილებელია, ეს საკომუნიკაციო მექანიზმი რაც შეიძლება დროულად იქნეს გამოსწორებული და აქტიურად გამოყენებული უწყების მუშაობაში.

აღსანიშნავია შეტყობინების გაგზავნის ფუნქცია მინისტრის აპარატის ვებ-გვერდზე. შინაარსიდან გამომდინარე, მოქალაქეს შეუძლია გაგზავნოს წერილი სამი კატეგორიიდან ერთ-ერთში - კომენტარი, იურიდიული კონსულტაცია და შეკითხვა პრეს სამსახურთან. თუმცა, სამწუხაროდ, ჩვენ მიერ საკომუნიკაციო ფორმით გაგზავნილ შეკითხვებზე უწყებიდან პასუხი არ მოგვსვლია.

მისასალმებელია რომ რუბრიკაში „კონტაქტი“ სრულყოფილად არის წარმოდგენილი დაწესებულებასთან დაკავშირების სხვა საშუალებები - მისამართი, ოფიციალური ელ-ფოსტა, ტელეფონი, ფაქსი ასევე საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურის უფროსის ელექტრონული მისამართი. უწყებასთან გაგზავნილი ოთხი შეკითხვიდან სამი ვებ-გვერდზე ინტეგრირებული ონლაინ აპლიკაციის მეშვეობით გაგზავნეთ, ერთი კი უშუალოდ საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურის უფროსის ელექტრონულ ფოსტაზე. ნიშანდობლივია, რომ პასუხი მხოლოდ ამ უკანასკნელ შემთხვევაში მივიღეთ.

დიასპორის საკითხებში საქართველოს სახელმწიფო მინისტრის აპარატის ვებ-გვერდზე ინტეგრირებულია სოციალურ ქსელები, მათ შორის აპარატი სიახლეების გასავრცელებლად საკმაოდ აქტიურად იყენებს Twitter -ს.



მოვიყვანთ სომხეთის დიასპორის სამინისტროს მაგალითს, რომლის გათვალისწინებაც სასარგებლო იქნება მისი ქართული ანალოგისთვის.

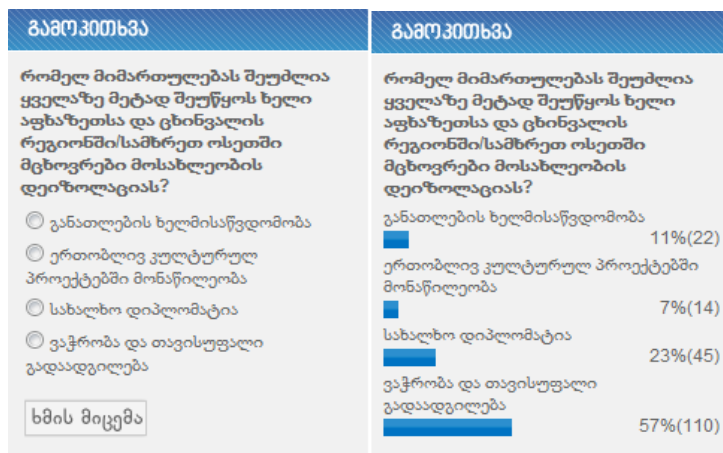
სომხეთის დიასპორის სამინისტროს ვებ-გვერდზე განთავსებული აპლიკაციის მეშვეობით მომხმარებელს საშუალება აქვს დაუკავშირდეს უშუალოდ უწყების ხელმძღვანელს. ეს დადებითად მეტყველებს დაწესებულების დამოკიდებულებაზე მოქალაქეების მიმართ და წახალისებს მათ უფრო აქტიურად ჩაერთონ სამინისტროს

საქმიანობაში. ამავე დროს, მომხმარებელს საშუალება აქვს თვალყური ადევნოს საკუთარი ელექტრონული გზავნილის მოძრაობას (Online Tracking) ინსტანციების მიხედვით რაც ძალიან მნიშვნელოვანი ფუნქციაა. სასურველია, ეს პრაქტიკა საქართველოს საჯარო დაწესებულების ონლაინ სივრცეშიც დამკვიდრდეს.

### რეინტეგრაციის საკითხებში საქართველოს სახელმწიფო მინისტრის აპარატი

რეინტეგრაცია	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	Open Data	<a href="http://www.smr.gov.ge/docs/doc211.pdf">http://www.smr.gov.ge/docs/doc211.pdf</a> ; <a href="http://www.smr.gov.ge/docs/doc223.pdf">http://www.smr.gov.ge/docs/doc223.pdf</a> ; <a href="http://www.smr.gov.ge/docs/doc173.pdf">http://www.smr.gov.ge/docs/doc173.pdf</a> ;
	უცხო ენები	ინგლისური, რუსული;
	კონტაქტი	<a href="http://www.smr.gov.ge/index.php?opt=8">http://www.smr.gov.ge/index.php?opt=8</a>
	ელ-ფოსტაზე გამოწერა	--
ელ-კონსულტაცია	გამოკითხვა	--
	სოც.ქსელებთან თან ინტეგრაცია	Facebook, Twitter, Flickr, YouTube;
	სოც.ქსელებზე სიახლის გაზიარება	თითქმის ყველა სოც. ქსელზე და ელ-ფოსტაზე

რეინტეგრაციის საკითხებში საქართველოს სახელმწიფო მინისტრის აპარატის ვებ-გვერდი არ გამოირჩევა ელ-ჩართულობისთვის ხელშემწყობი აპლიკაციების სიმრავლით, თუმცა, გარკვეული ნაბიჯები ამ კუთხით გადადგმულია. პირველ რიგში, დადებითი და მისასალმებელი ტენდენციაა



ვებ-გვერდზე ონლაინ გამოკითხვის არსებობა. სასურველია, გამოკითხვის პრაქტიკა ონლაინ მომსახურების გაუმჯობესებასაც შეეხოს და უწყება დაინტერესდეს მოქალაქეების აზრით ვებ-გვერდის მუშაობასთან დაკავშირებით.

უწყების ვებ-გვერდზე თვალსაჩინოდ არის განთავსებული სხვადასხვა მნიშვნელოვანი დოკუმენტები, რომლებიც სამ კატეგორიადაა დაყოფილი: ნოტიფიკაციის

ფორმები, სტატუს ნეიტრალური დოკუმენტები და მნიშვნელოვანი დოკუმენტები.

რეინტეგრაციის საკითხებში საქართველოს სახელმწიფო მინისტრის აპარატის ვებ-გვერდი არ უზრუნველყოფს სადისკუსიო პლატფორმას მოქალაქეებისთვის, ის ძირითადად ორიენტირებულია მშრალი ინფორმაციის გავრცელებით. მისასალმებელია, რომ მოქალაქეების განახლებული ინფორმაციით უზრუნველსაყოფად მოქმედებს სიახლეების ელ-ფოსტაზე გამოწერის აპლიკაცია. საგულისხმოა ის, რომ მოქალაქეებს არ გააჩნიათ უწყებასთან უშუალო, სწრაფი და ეფექტური კომუნიკაციის საშუალება - ონლაინ ოპერატორი, ან ონლაინ შეტყობინების გაგზავნის ფუნქცია. რუბრიკა კონტაქტი ინტერაქტიული რუკის თანხლებით მისამართთან, ტელეფონთან და ფაქსთან ერთად, მხოლოდ ოფიციალური ელ-ფოსტის მისამართია დაფიქსირებული. სამწუხაროდ, დაწესებულებას მოქალაქეებთან კომუნიკაციის არცთუ ეფექტური სტრატეგია აქვს, რადგან, ჩვენ მიერ გაგზავნილი ოთხი შეკითხვიდან მხოლოდ ერთზე გავცვეს პასუხი.

ამასთან, რეინტეგრაციის საკითხებში საქართველოს სახელმწიფო მინისტრის აპარატი აქტიურად არ იყენებს Twitter-ს, როგორც მოქალაქეებთან ინტერაქციის ერთ-ერთ საშუალებას. სიახლეები მეტი სიხშირით უწყების ოფიციალურ Facebook გვერდზე განთავსდება.

უწყების მუშაობის სპეციფიკიდან გამომდინარე, აუცილებელია, ვებ-გვერდზე განთავსდეს დამუშავების პროცესში მყოფი მნიშვნელოვანი კანონპროექტების და დოკუმენტების მონახაზები, რათა ყველა მსურველმა შეძლოს პოზიციის დაფიქსირება და შენიშვნების დართვა. მნიშვნელოვანია, რომ აპარატმა უზრუნველყოს მაქსიმალური ღიაობა მოქალაქეების კომენტარებისა და შენიშვნებისადმი. ამისთვის კი აუცილებელია, სიახლეების ქვეშ დაემატოს სივრცე კომენტარებისთვის, ხოლო ცალკე ვებ-გვერდის კომპონენტად ფორუმი.

### ცენტრალური საარჩევნო კომისია

ჯანდაცვის სამინისტრო	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	Open Data	ბრძანებები -- <a href="http://www.moh.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=254">http://www.moh.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=254</a> დადგენილებები -- <a href="http://www.moh.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=253">http://www.moh.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=253</a>
	უცხო ენები	ინგლისური
	კონტაქტი	<a href="http://www.moh.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=30">http://www.moh.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=30</a>
	RSS	--
ელ-კონსულტაცია	სოც. ქსელებთან ინტეგრაცია	Facebook, Twitter, Flickr; YouTube, Myvideo;
	შეტყობინება/ონლაინ დახმარება	შეტყობინება
ელ-გადაწყვეტილების მიღება	გადაწყვეტილებების/რეგულაციების მონახაზები, სადაც მომხმარებელი შენიშვნებს დაურთავს	<a href="http://www.moh.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=251">http://www.moh.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=251</a>

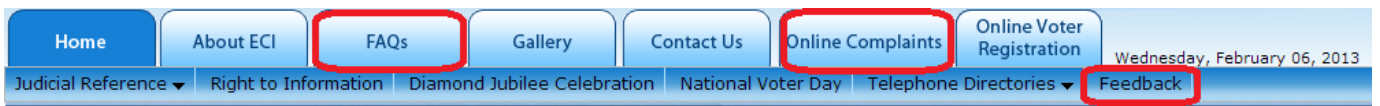
ცენტრალური საარჩევნო კომისიის ვებ-გვერდი არ გამოირჩევა ინოვაციური აპლიკაციებით, თუმცა ხელმისაწვდომი სერვისები ტექნიკურად გამართულია და სრულფასოვნად მუშაობს. დაწვრილებით არის მოცემული მისამართი და საკონტაქტო ინფორმაცია, შეტყობინების გაგზავნის ნაცვლად კი ონლაინ ჩატის აპლიკაციაა ინტეგრირებული ონლაინ ოპერატორის სერვისთან ერთად. ონლაინ ოპერატორის სერვისი მომხმარებელს აკავშირებს ცხელ ხაზთან იმ შემთხვევაში, თუ კომპიუტერში ინსტალირებულია შესაბამისი პროგრამა (Java). აქედან გამომდინარე, არ არის იოლად გამოსაყენებელი, ე. წ. User Friendly აპლიკაცია, თუმცა საკმაოდ საინტერესო, ინოვაციური და კომუნიკაციის გაუმჯობესებაზე ორიენტირებულია. ონლაინ ჩატის მეშვეობით უკავშირდებით ოპერატორს, რაც შეტყობინების გაგზავნაზე უფრო მოხერხებული და ეფექტური ხერხია უწყებასთან კომუნიკაციის დასამყარებლად. ცესკოს ვებ-გვერდი ზემოთ ჩამოთვლილი დაწესებულებების ტენდენციას იმეორებს და ვებ-გვერდზე ინტეგრირებული არ აქვს Twitter-ის ანგარიში.

ცესკოს მხრიდან დადებითი ნაბიჯია RSS აპლიკაციის მნიშვნელობის და გამოყენების ხერხების ახსნა საკუთარ ვებ-გვერდზე და RSS აპლიკაციის ხარვეზების გარეშე მიწოდება. თუმცა, ამასთან ამ ელ-რესურსს ბევრი ინტერაქციული კომპონენტი აკლია. მაგალითად, სპეც-განყოფილებები მოწყვლადი ჯგუფებისთვის, დაგეგმილი ღონისძიებების კალენდარი, ბლოგები და ფორუმები. ამ დაწესებულების ვებ-გვერდზე ელ-გადაწყვეტილების მიღების არცერთი კომპონენტი არ არის წარმოდგენილი. აუცილებელია, გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მოქალაქეების მაქსიმალური ჩართულობა იქნეს გარანტირებული. ეს პროცესის გამჭვირვალობას უზრუნველყოფს. რაც შეეხება გაგზავნილ შეკითხვებზე შემოსული პასუხების სტატისტიკას, მონიტორინგის განმავლობაში ელ-ფოსტაზე გაგზავნილი ოთხი შეკითხვიდან ცესკომ მხოლოდ ორს გასცა პასუხი. აღსანიშნავია, რომ ონლაინ ოპერატორის აპლიკაცია საკმაოდ გამართულად მუშაობს. ოპერატორები საკმაოდ კომპეტენტურები, მობილიზებულები და მომხმარებლისადმი კეთილგანწყობილნი არიან.

ელ-ჩართულობის უზრუნველსაყოფად აუცილებელი სერვისებია ხელმისაწვდომი ლატვიის საარჩევნო კომისიის ვებ-გვერდზე:



ინდოეთის საარჩევნო კომისიის ვებ-რესურსის მთავარ გვერდზევე შეხვედებით უკუკავშირის, კითხვა-პასუხის და საჩივრების რუბრიკებს:



### თბილისის მერია

თბილისის მერია	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	RSS	--
	SMS	არ მუშაობს
ელ-კონსულტაცია	სოც. ქსელებთან ინტეგრაცია	Facebook, Twitter, Flickr; YouTube, Myvideo, Ustream;
	სოც. ქსელებზე სიახლის გაზიარება	მოწონება, გაგზავნა Facebook-ზე, Twitter, ელ-ფოსტაზე
	მომხმარებლის სივრცე	დარეგისტრირება შესაძლებელია პეტიციების გვერდზე -- <a href="http://chemitbilisi.com/?page_id=11">http://chemitbilisi.com/?page_id=11</a>
	კომენტარის გაკეთების საშუალება	Facebook-ის მომხმარებლებისთვის -- <a href="http://new.tbilisi.gov.ge/news/1265">http://new.tbilisi.gov.ge/news/1265</a>
	FAQ/კითხვა-პასუხი	<a href="http://tbilisi.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=299">http://tbilisi.gov.ge/index.php?lang_id=GEO&amp;sec_id=299</a>
ელ-გადაწყვეტილების მიღება	გადაწყვეტილებების/რეგულაციების მონახაზები, სადაც მომხმარებელი შენიშვნებს დაურთავს	დაგეგმე შენი ქალაქის ბიუჯეტი -- <a href="http://new.tbilisi.gov.ge/vote/budget">http://new.tbilisi.gov.ge/vote/budget</a>
	პეტიციები	<a href="http://chemitbilisi.com/">http://chemitbilisi.com/</a>
	უკუკავშირის მიღების დადასტურება	"ჩემი იდეა თბილისის მერს" აპლიკაციის გამოყენების შემდეგ მომხმარებელს ხუთ სამუშაო დღეში მიეწოდება ინფორმაცია მისი იდეის სტატუსის შესახებ



თბილისის მერიის ვებ-გვერდზე საინტერესო საკომუნიკაციო მექანიზმებია ხელმისაწვდომი. პირველ რიგში, აღსანიშნავია პეტიციების გვერდი, რომელიც ნებისმიერ მსურველს აძლევს საშუალებას, საკუთარი იდეა განახორციელოს საკმარისი ხმის დაგროვების შემთხვევაში.

ამ რუბრიკაში შესაძლებელია როგორც იდეის ინიცირება, ასევე უკვე შეთავაზებული იდეების მხარდაჭერა.

მთავარი	დაამატე შენი იდეა	ყველა იდეა	პოპულარული იდეები	საიტის წესები
---------	-------------------	------------	-------------------	---------------

იმ შემთხვევაში, თუ მოქალაქეს მერიისთვის თავისი იდეის მიწოდება სურს, უნდა აირჩიოს კატეგორია „დაამატე შენი იდეა“, ხოლო იმისთვის, რომ უკვე წარდგენილ წინადადებებს გაეცნოს, უნდა აირჩიოს კატეგორია „ყველა იდეა“.

რეგისტრაცია საკმაოდ მარტივი პროცედურაა და მხოლოდ პირადი ნომრის, დაბადების წლის და ელ-ფოსტის მითითებას მოითხოვს.

**იდვის დასაწერად რეგისტრაცია აუცილებელია**

შექმენით პროფილი

**რეგისტრაცია!**

ავტორიზაცია

ელ-ფოსტა

პაროლი

დაკარგეთ პაროლი?  დამომხსოვრე

**შესვლა >>**

მას შემდეგ, რაც მომხმარებელი დარეგისტრირდება, მას შეუძლია თავისი იდეა რომელიმე კატეგორიაში გააერთიანოს, რის შემდეგაც მომდევნო გვერდი ეთმობა იდეის აღწერას. სურვილის შემთხვევაში, მოქალაქეს შეუძლია ვიზუალური მასალის გამოყენებაც. შემდეგ სექციაში კი მომხმარებელმა უნდა დაადასტუროს ინფორმაციის სისწორე. იდეის გაგზავნის შემდეგ მერია ადასტურებს, რომ ის განხილვის რეჟიმში გადავიდა.

1 პეტიციის დასახელება
2 მსგავსი პეტიციები
3 პეტიციის დეტალები
4 დადასტურება

**მონიშნეთ კატეგორია \***

<input type="checkbox"/> პარკები და გაშფვანება	<input type="checkbox"/> უსაფრთხო გარემო	<input type="checkbox"/> მე მაქვს ახალი იდეა!	<input checked="" type="checkbox"/> ქალაქის კეთილმოწყობა
<input type="checkbox"/> კულტურა	<input type="checkbox"/> სპორტი	<input type="checkbox"/> ტრანსპორტი	<input type="checkbox"/> ქველმოქმედება

**იდვის დასახელება \***      მაგალითი: რუსთაველის გამზირზე შუქნიშნების დაყენება

მოვაწესრიგოთ თავისუფლების მოედანზე არსებული მიწისქვეშა გადასასვლელი (რომელიც აერთიანებს მერ

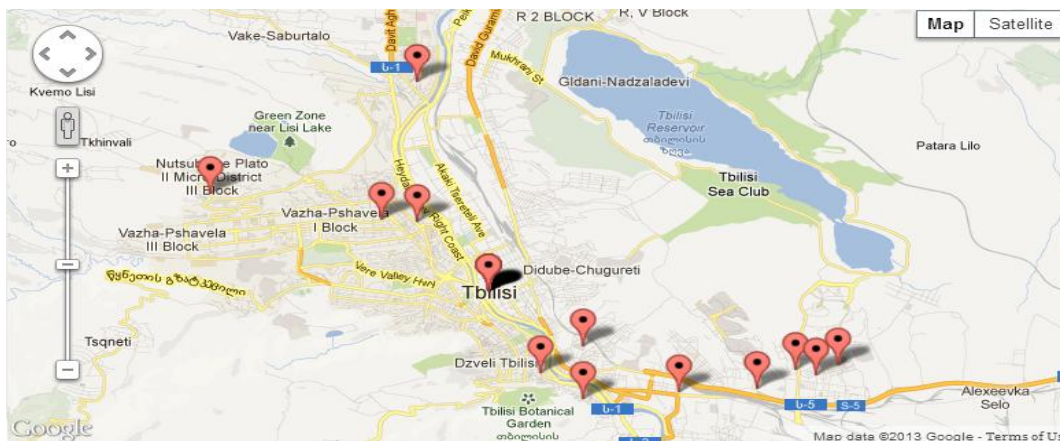
**გილოცავთ, !**

თქვენი იდეა "მოვაწესრიგოთ თავისუფლების მოედანზე არსებული მიწისქვეშა გადასასვლელი (რომელიც აერთიანებს მერიოტსა და გალაკტიონის ქუჩას)" განხილვის ეტაპზე გადავიდა! უახლოესი 5 სამუშაო დღის განმავლობაში თქვენ მიიღებთ შეტყობინებას ელ-ფოსტაზე თქვენი იდეის სტატუსის შესახებ.

**გმადლობთ!**

თბილისის მერია

გარდა ამისა, ამავე გვერდზე არსებობს აპლიკაცია „იპოვე იდეა შენს მახლობლად“, რომელიც ინტერაქტიული რუკის მეშვეობით აღრიცხავს შემოსულ იდეებს თბილისის სხვადასხვა უბნებში:

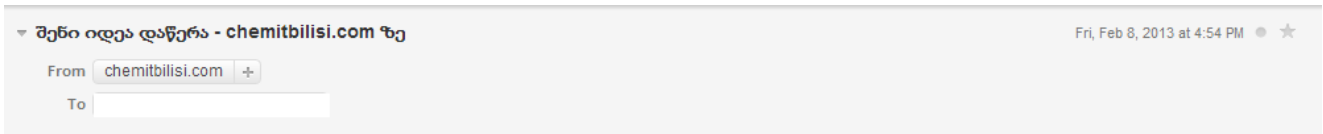




ამასთან, ეს რუბრიკა ინტეგრირებულია სოციალურ ქსელებთან, რაც ნებისმიერ მსურველს აძლევს საშუალებას საკუთარი თუ სხვისი იდეა გაავრცელოს მეტი მხარდაჭერის მოსაპოვებლად.

გარდა ამისა, თითოეული განაცხადის ქვეშ არის სივრცე კომენტარებისთვის, სადაც მოქალაქეები გამოთქვამენ აზრს, შენიშვნას თუ კრიტიკას კონკრეტული იდეების მიმართ.

მიუხედავად ამ აპლიკაციის დადებითი მხარეებისა, არსებობს ხარვეზებიც. სერვისის ფუნქციონირების ხარისხი ჩვენ მიერ ორჯერ შემოწმდა. პირველ ჯერზე მერიამ რეაგირება არ მოახდინა არც ხუთი სამუშაო დღის განმავლობაში და არც შემდეგ. მეორედ გაგზავნილ პეტიციას კი მალევე მოყვა გამოხმაურება, რომ ჩვენს იდეას განიხილავდნენ და გამოაქვეყნებდნენ.



მოგესალმებით,

თქვენი იდეა "შოვანსრიგით თავისუფლების მოედანზე არსებული მიწისქვეშა გადასასვლელი (რომელიც აერთიანებს მერიოტას და გალაკტიონის ქუჩას)" მიღებულია. იგი განხილული იქნება 5 სამუშაო დღის განმავლობაში და გამოქვეყნდება, თუ ის შეესაბამება [საიტის წესებს](#), რის შესახებაც გეცნობებათ.

მადლობთ აქტიურობისთვის!  
 თბილისის მერია  
[www.chemitbilisi.com](http://www.chemitbilisi.com)  
[www.tbilisi.gov.ge](http://www.tbilisi.gov.ge)

მისასალმებელია მერიის ინიციატივა, სიახლეები მოკლეტექსტური შეტყობინებების სახით მიაწოდოს მსურველებს. ეს არის მოქნილი, პრაქტიკული და მარტივი გზა, რითაც მოქალაქეს შეუძლია უწყების შესახებ მუდმივად განახლებული ინფორმაცია მიიღოს. მაგრამ, გასათვალისწინებელია ტექნიკური პრობლემა - აპლიკაცია არ მუშაობს. მონიტორინგის პერიოდში რამდენჯერმე მოხდა სიახლეების გამოწერა, თუმცა SMS-ი მითითებულ ნომერზე არ იგზავნება. აუცილებელია, მერიამ ეს ტექნიკური ხარვეზი აღმოფხვრას, რათა მოქალაქეებს არ შეექმნათ დაბრკოლება ინფორმაციის მიღებაში.



თბილისის მერიის ვებ-გვერდზე ხელმისაწვდომია კიდევ ერთი პლატფორმა - „დაგეგმე შენი ქალაქის ბიუჯეტი“, რომელიც მოქალაქეებს გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მონაწილეობას სთავაზობს. აპლიკაცია მოიცავს 23 თემატურ კატეგორიას, მათ დაფინანსებასთან დაკავშირებით მოქალაქეს შეუძლია აზრი დააფიქსიროს და განსაზღვროს პრიორიტეტები.

1. გზების, მაგისტრალების, ხიდების, გვირაბების მშენებლობა შეკეთება	გაიზარდოს	დარჩეს	შემცირდეს	გაუქმდეს
2. ქალაქის გარეგანათება	გაიზარდოს	დარჩეს	შემცირდეს	გაუქმდეს

კითხვარის ბოლოში დასმულია სამი განსხვავებული შეკითხვა, რომელთაგან ორი თბილისის მერიის მუშაობის შეფასებას ემსახურება, ბოლო კი მსურველს საშუალებას აძლევს რჩევა მისცეს ქალაქის მთავრობას.

24. ესურთ თუ არა თქვენს უბანში შედეგათიანი ფასებით ყოველკვირეული სასურსათო ბაზრობების მოწყობა	კი	არა
25. როგორ შეაფასებდით თბილისის განვითარებას	დადებითად	უფრო დადებითად ვიდრე უარყოფითად
26. როგორ შეაფასებდით თბილისის მერიის მუშაობას	დადებითად	უფრო დადებითად ვიდრე უარყოფითად
27. რჩევა თბილისის მერს:	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>	

ეს აპლიკაცია მომხმარებელს აძლევს საშუალებას, მიიღოს მონაწილეობა ქალაქის ბიუჯეტის დაგეგმვაში და საკუთარი პრიორიტეტების მიხედვით გაზარდოს, დატოვოს, შეამციროს ან გააუქმოს კონკრეტული კომპონენტის დაფინანსება. ამ პროცესში მონაწილეობის მისაღებად აუცილებელია რეგისტრაციის გავლა. ავტორიზაციის შემდეგ უკვე უშუალოდ ბიუჯეტის დაგეგმვის ნაწილზე გადავდივართ. ხმის მიცემის შემდეგ ჩნდება სტატისტიკური ინფორმაცია, თუ რომელმა პუნქტმა მთლიანობაში რამდენი ხმა მოაგროვა:

კატეგორია	გაიზარდოს		დარჩეს		შემცირდეს		გაუქმდეს	
	რაოდენობა	ხმა	რაოდენობა	ხმა	რაოდენობა	ხმა	რაოდენობა	ხმა
1. გზების, მაგისტრალების, ხიდების, გვირაბების მშენებლობა შეკეთება	146	ხმა	76	ხმა	16	ხმა	3	ხმა
2. ქალაქის გარეგანაშენი	99	ხმა	125	ხმა	14	ხმა	1	ხმა
3. სანიაღვრე არხებისა და კოლექტორების მოწესრიგება	166	ხმა	72	ხმა	5	ხმა	3	ხმა

ხმის მიცემის დასრულების შემდეგ უწყება მომხმარებელს უგზავნის ელექტრონულ შეტყობინებას:

მადლობთ, რომ დარეგისტრირდით და მიიღეთ მონაწილეობა 2012 წლის ბიუჯეტის პრიორიტეტების განსაზღვრაში. თქვენ მოსაზრებებს თბილისის საკრებულო მომავალი წლის ბიუჯეტის დამტკიცებისას გაითვალისწინებს

საგულისხმოა, რომ მერიის ვებ-გვერდზე განთავსებულ სიახლეებზე კომენტარის დატოვების საშუალება აქვს ყველა Facebook-ის მომხმარებელს. ეს დადებითი და მისასალმებელი ფაქტია, მით უმეტეს, თუ გავითვალისწინებთ სხვა უწყებების ვებ-გვერდების ამ კუთხით დახურულობას.

რაც შეეხება ვებ-გვერდზე არსებულ პრობლემებს, მონიტორინგის პროცესში შემდეგი ხარვეზები გამოვლინდა: ელექტრონულ რესურსზე არ არის ხელმისაწვდომი მერიის საკონტაქტო ინფორმაცია, გვერდს არ გააჩნია რუბრიკა „კონტაქტი“, სადაც უწყების მისამართი, ტელეფონი, ელ-ფოსტა და სხვა საკომუნიკაციო საშუალებები იქნება მითითებული. ძალიან დიდ პრობლემას წარმოადგენს ის, რომ საჭიროების შემთხვევაში, მოქალაქეს არ შეუძლია დაუკავშირდეს ქალაქ თბილისის მთავრობას ელ-ფოსტით თუ ონლაინ შეტყობინების გაგზავნის გზით.

საბოლოო ჯამში, შეიძლება ითქვას, რომ თბილისის მერიის ვებ-გვერდზე ელ-ჩართულობის ბევრი კომპონენტი ინტეგრირებული, მაგრამ სასურველია გვერდს დაემატოს ისეთი საკომუნიკაციო მექანიზმები, რომლებიც ონლაინ თუ საჯარო დისკუსიებს შეუწყობს ხელს, მაგალითად, ფორუმები, ბლოგები, საჯარო განხილვების კალენდარი და შეხვედრების ოქმები, სადაც ყველა მსურველი შეძლებს კომენტარის დატოვებას.

### სახელმწიფო აუდიტის სამსახური

აუდიტის სამსახური	კომპონენტები	აპლიკაციები
ელ-კომუნიკაცია	Open Data	<a href="http://sao.ge/?action=page&amp;p_id=137&amp;lang=geo;">http://sao.ge/?action=page&amp;p_id=137&amp;lang=geo;</a> <a href="http://sao.ge/?action=page&amp;p_id=83&amp;lang=geo;">http://sao.ge/?action=page&amp;p_id=83&amp;lang=geo;</a>
	უცხო ენები	ინგლისური;
	კონტაქტი	<a href="http://sao.ge/?action=page&amp;p_id=11&amp;lang=geo">http://sao.ge/?action=page&amp;p_id=11&amp;lang=geo</a>
	RSS	--
ელ-კონსულტაცია	სოც. ქსელებთან თან ინტეგრაცია	Facebook, Twitter, YouTube;
	სოც. ქსელებზე სიახლის გაზიარება	ელ-ფოსტაზე და სოც. ქსელების უმეტესობაზე
	FAQ/ხშირად დასმული შეკითხვები	შიგთავსი ცარიელია
	შეტყობინება/ონლაინ დახმარება	<a href="http://sao.ge/?action=page&amp;p_id=11&amp;lang=geo">http://sao.ge/?action=page&amp;p_id=11&amp;lang=geo</a>

სახელმწიფო აუდიტის სამსახურის ვებ-გვერდზე მნიშვნელოვანი საკომუნიკაციო მექანიზმებია ინტეგრირებული. მაგალითად, ამ გვერდიდან სიახლეების გამოწერა შეიძლება როგორც RSS-ით, ასევე, ელ-ფოსტით, ამასთან, ორივე აპლიკაცია გამართულად მუშაობს. რუბრიკაში „კონტაქტი“ უწყებასთან დასაკავშირებლად დეტალური ინფორმაციაა მოცემული, მათ შორის ინტერაქტიული რუკა, სხვადასხვა დეპარტამენტების ელ-ფოსტები, ტელეფონისა და ფაქსის ნომრები. ამავე განყოფილებაში ინტეგრირებულია შეტყობინების გაგზავნის ფუნქცია. ვებ-გვერდზე წარმოდგენილია წლიური ანგარიშები, მოხსენებები წლიური ბიუჯეტის შესახებ და სხვა მნიშვნელოვანი საჯარო დოკუმენტები. ელექტრონული რესურსის ყველა გვერდზე კი თვალსაჩინოდ არის განთავსებული ცხელი ხაზის ნომერი. სახელმწიფო აუდიტის სამსახურის ვებ-გვერდს, ასევე, აქვს ხშირად დასმული შეკითხვების განყოფილება, რომელიც, სამწუხაროდ, ცარიელია.

რაც შეეხება აუდიტის სამსახურის მიერ მოქალაქეების მიერ დასმულ შეკითხვებზე პასუხის გაცემის სტატისტიკას, ოთხი შეკითხვიდან მხოლოდ ორზე მივიღეთ პასუხი. ერთ-ერთი შეკითხვა სწორედ მოქალაქეებთან კომუნიკაციის სტრატეგიას ეხებოდა და როგორც აუდიტის სამსახურში გვიპასუხეს, მოქალაქეებთან კომუნიკაციის სტრატეგია დამუშავების პროცესშია და 2013 წლის დასაწყისში იქნება ხელმისაწვდომი.

აუდიტის სამსახურის ვებ-გვერდზე შემდეგი ხარვეზები დაფიქსირდა: არ არის ინტეგრირებული უკუკავშირის გაგზავნის ფორმა, არ ტარდება გამოკითხვები ონლაინ მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით, არ არსებობს ონლაინ დისკუსიების გამართვის პლატფორმა. მაგალითისთვის გაერთიანებული სამეფოს აუდიტის სამსახურის ვებ-გვერდზე არსებული უკუკავშირის ფორმას

**Have your say**  
 We welcome your feedback and contributions.

- Please contribute to our consultations for the Defence Select Committee.
- We welcome feedback on our products and website.

წარმოვადგენთ. ამ გვერდზე მოქალაქეს საშუალება აქვს გახდეს აუდიტის სამსახურის ანგარიშებისთვის ჩატარებული კვლევის მონაწილე. ამასთან, ნებისმიერ მსურველს შეუძლია დაამყაროს კავშირი შემოთავაზებულ სერვისებთან დაკავშირებით. იმ შემთხვევაში, თუ მოქალაქეს სურს აზრი გამოთქვას ან შეკითხვა დასვას კონკრეტულ დოკუმენტთან

დაკავშირებით, შეუძლია ელ-ფოსტა გაგზავნოს, ხოლო იმ შემთხვევაში, თუ უწყების ვებ-გვერდის და სოციალური ქსელების მუშაობასთან დაკავშირებით სურს უკუკავშირის გაგზავნა, შეუძლია აზრი დააფიქსიროს ინსტრუქციის ბოლოში მითითებულ ბმულზე გადასვლით.

**Feedback**

**Feedback on our products**

If you have any comments regarding the documents or guidance on this website please submit them to the webmaster [webmaster@nao.gsi.gov.uk](mailto:webmaster@nao.gsi.gov.uk)

It would be helpful to use these headings:

- Name of document or a link to the relevant page
- Your comments
- An email address if you would like a confirmation of receipt message

**Feedback on our digital channels**

We regularly ask for feedback on our digital channels to help improve our services.

If you use one of our digital channels such as our Twitter account, NAOdirect or visit the website regularly you are likely to be asked for feedback at some point.

If you would like to provide feedback now on our digital channels please [join our Get Satisfaction community](#).

Get Satisfaction Community ერთგვარი სადისკუსიო პლატფორმაა, სადაც მოქალაქეს ეძლევა საშუალება, უშუალოდ აუდიტის სამსახურში დასაქმებულ პირებს გაესაუბროს, გაუზიაროს აზრები ვებ-გვერდის მუშაობასთან დაკავშირებით. გვერდი მოუწოდებს მომხმარებლებს აქტიურად

**Message from**  
*National Audit Office communications team*

Please help us to improve our website by providing feedback. You can also comment on our other digital channels including Flickr, Twitter, NAOdirect or YouTube.

ჩაერთონ განხილვაში, რათა ონლაინ სერვისები უფრო კომფორტული და ეფექტური იყოს.

ამგვარი დამოკიდებულება მიუთითებს უწყების სურვილზე მაქსიმალურად ეფექტურად მიაწოდოს

ინფორმაცია მოქალაქეებს და შეუქმნას კომფორტული გარემო. სასურველია, მსგავსი სერვისი საქართველოს აუდიტის სამსახურის ვებ-გვერდზეც იყოს ხელმისაწვდომი სხვა ინტერაქციულ აპლიკაციებთან ერთად.

## რეკომენდაციები

- კვლევის შედეგებიდან გამომდინარე სასურველია, თითოეულმა უწყებამ მეტი ყურადღება დაუთმოს ონლაინ კომუნიკაციას, რადგან ეს ყველაზე სწრაფი, მარტივი და ეფექტური გზაა საკუთარი მოქალაქეების პრობლემების, შეკითხვების და უბრალოდ კომენტარების მისაღებად. ამასთან, ინტერაქციული მექანიზმების დანერგვა ზრდის საჯარო დაწესებულების გამჭვირვალობას და ანგარიშვალდებულებას;
- აუცილებელია, ყველა საჯარო დაწესებულებამ აღიქვას მომხმარებელი, არა როგორც ინფორმაციის პასიური მიმღები, არამედ ორმხრივ კომუნიკაციაში ერთ-ერთი აქტიური მხარე. ამასთან, უწყებების მხრიდან ელ-ჩართულობის განვითარების მხრივ არსებული ხარვეზების ფონზე, მოქალაქეებმა თავად უნდა იზრუნონ იმაზე, რომ გახდნენ გადაწყვეტილებების მიღების პროცესის აქტიური მონაწილეები და არ იყვნენ ინდიფერენტულნი ამ საკითხის მიმართ;
- საჯარო დაწესებულებებმა, პირველ რიგში, უნდა შეიმუშაონ ელ-ჩართულობის სტრატეგია, რომელიც ხელმისაწვდომი უნდა იყოს ისეთი სახით, რომ დოკუმენტთან დაკავშირებით ნებისმიერ მსურველს საკუთარი მოსაზრების გაზიარების საშუალება ჰქონდეს;
- აუცილებელია, დაინერგოს ორმხრივი კომუნიკაციისთვის ხელის შეწყობი აპლიკაციები და სერვისები, მაგალითად ფორუმი, ონლაინ ოპერატორი, ბლოგი, სიახლეების კომენტარების სივრცე. აუცილებელია, რომ ვებ-გვერდი იყოს არა უბრალოდ ინფორმაციის წყარო, არამედ, სადისკუსიო პლატფორმა, სადაც პრობლემური საკითხები საჯაროდ იქნება განხილული.
- ელ-კონსულტაციის პარალელურად უმნიშვნელოვანესია მოქალაქეების გადაწყვეტილების მიღების პროცესში ჩართვა, სხვადასხვა ინოვაციური აპლიკაციის მეშვეობით. ნებისმიერ მოქალაქეს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა საკუთარი წვლილი შეიტანოს მნიშვნელოვანი საკითხების გადაწყვეტაში. ამ ტიპის აპლიკაციებს მიეკუთვნება ონლაინ პეტიციები, ბიუჯეტის დაგეგმვის მექანიზმები, საჯარო კონსულტაციები და სხვა ზემოთხსენებული საშუალებები;
- ონლაინ სერვისების მიღება მაქსიმალურად ბევრმა მოქალაქემ უნდა შეძლოს, მიუხედავად დამაბრკოლებელი გარემოებებისა, აუცილებელია, სამთავრობო უწყებების ვებ-გვერდებს დაემატოს სპეციალური განყოფილება სულ მცირე ერთი მოწვევადი ჯგუფისთვის - ტექსტის გადიდება-დაპატარავება, გამკვეთრება, ფონის შეცვლა, ტექსტის აუდიო რეჟიმში მოსმენის ფუნქციები. ეს ყველაფერი უზრუნველყოფს თანასწორობას მოქალაქეებს შორის მათი ფიზიკური შესაძლებლობების მიუხედავად;
- დიდი მნიშვნელობა აქვს ონლაინ მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით გამოკითხვების ჩატარებას. ამასთან, მოქალაქეებს საშუალება უნდა ჰქონდეთ საკუთარი მოსაზრებები, კრიტიკა თუ კომენტარი უკუკავშირის ე.წ. Feedback-ის ფორმით გაუზიარონ უწყებას;
- ერთ-ერთი ყველაზე ხშირად დაფიქსირებული ხარვეზი ვებ-გვერდების ტექნიკური გაუმართაობაა. რა თქმა უნდა, მნიშვნელოვანია სხვადასხვა ინოვაციური აპლიკაციისა და მექანიზმის ინტეგრაცია ვებ-გვერდზე, მაგრამ, ამასთან, აუცილებელია, ის მინიმუმი, რასაც

ვებ-გვერდი გვთავაზობს მომხმარებელს, ტექნიკურად იყოს გამართული და უპრობლემოდ მოხდეს მისი გამოყენება. ყველა დაწესებულების ვებ-გვერდზე სრულყოფილ საკონტაქტო ინფორმაციას უნდა იყოს ხელმისაწვდომი. როგორცაა ელ-ფოსტა, ფაქსი და შეტყობინების გაგზავნის აპლიკაცია;

- ელ-ფოსტაზე გაგზავნილ შეკითხვებზე გაცემული პასუხების სტატისტიკა ცხადყოფს, რომ აუცილებელია უწყებებმა გამოასწორონ ამ კუთხით არსებული პრობლემები. თითოეული მოქალაქის მიერ გაგზავნილი შეტყობინება ყურადღებით უნდა იქნეს განხილული და არ დარჩეს პასუხგაუცემელი. ამავე დროს ონლაინ კონსულტაციის თანამედროვე სტანდარტების დანერგვის მიზნით აუცილებელია გზავნილებზე თვალყურის დევნის (Online Tracking) მექანიზმების გამოყენებაც;
- განსაკუთრებული ყურადღება უნდა მიექცეს სოციალურ ქსელებს, როგორც ინფორმაციის სწრაფად და ეფექტურად გავრცელების და მოქალაქეებთან გამარტივებული კომუნიკაციის მექანიზმს. მიუხედავად იმისა, რომ საქართველოში ჯერ კიდევ დომინანტურია Facebook-ი და შედარებით ნელა იკიდებს ფეხს Twitter-ი, აუცილებელია, ორივე საკომუნიკაციო პლატფორმის გამოყენება. რაც მთავარია, უნდა მოხდეს ვებ-გვერდებზე სიახლეების ხშირი განთავსება და მოქალაქეების მიერ სოციალური ქსელებით დასმულ შეკითხვებს პასუხის გაცემა.

დასკვნის სახით შეიძლება ითქვას, რომ ქართულ სამთავრობო ელ-სივრცეში ჯერ კიდევ ბევრი პრობლემა და გამოწვევაა, რომელთა გადაჭრა დროსა და ძალისხმევას მოითხოვს. მითუმეტეს, რომ ელექტრონული დემოკრატიის კუთხით სამოქალაქო ცნობიერება სათანადო დონეზე არ არის განვითარებული.